NO
PAPER
RIGHTS

REIMPRESSION
INTERDITE

TELEPHONE LEGAL INFORMATION SERVICES

A CANADIAN PERSPECTIVE

Compiled by Anna Visy and Nancy Hannum

Published by:
Canadian Legal Information Centre /
Centre canadien d'information juridique
600 est, avenue Eglinton Avenue East, Suite 205
Toronto, Ontario M4P 1P3
Tel: (416) 483-3802 Fax: (416) 483-4436

ISBN
0-921481-16-0
June 1991 / juin 1991
All rights reserved / tous droits réservés
Canadian Legal Information Centre /
Centre canadien d'information juridique

92-03581/

THANKS

The Canadian Legal Information Centre wishes to thank the following for their support of its research and development work:

CLIC's individual and organizational members

Our funders including:

Governments:
Federal Department of Justice * Newfoundland * Nova Scotia * New Brunswick * Prince Edward Island * Québec * Ontario * Saskatchewan * Alberta * British Columbia * Yukon * Northwest Territories

Law Societies:
Newfoundland * Nova Scotia * New Brunswick * Prince Edward Island * Le Barreau du Québec * La Chambre des notaires du Québec * Upper Canada * Manitoba * Saskatchewan * Alberta * British Columbia * Yukon * Northwest Territories

Law Foundations:
Newfoundland * Nova Scotia * New Brunswick * Prince Edward Island * Ontario * Manitoba * Saskatchewan * Alberta * British Columbia * Yukon * Northwest Territories

Other Organizations:
Canadian Association of Law Libraries * Canadian Bar Association * Canadian Association of Law Teachers * Donner Canadian Foundation * Consumer and Corporate Affairs Canada

TABLE OF CONTENTS/TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1/118

Goals/objectifs 2/120

Methodology/méthodologie 3/121

Next Steps/prochaines étapes 5/123

Future/l'avenir 6/124

Alberta 7/125

British Columbia/Colombie-Britannique 15/133

Manitoba 27/145

Newfoundland/Terre-Neuve 31/149

Nova Scotia/Nouvelle-Écosse 35/153

Northwest Territories/Territories du Nord-Ouest . . . 47/165

Ontario 51/169

Prince Edward Island/Île-du-Prince-Édouard 71/189

Québec 79/197

Saskatchewan 87/205

Yukon 91/209

Other PLE Organizations/D'autres organismes de VEIJ. . . 99/217

INTRODUCTION

People, the Telephone and the Law

People always use the telephone to get information on the law. They call a lawyer or a government department to learn if their problem involves the law or legal process. The police are also used as a major provider of information on the law over the telephone.

Since the early 1980s there have been a small number of services that specialize in providing access to legal information over the telephone. Within the last 5 years the number and variety of these services has increased. Using either trained personnel or taped messages, these services help people find out if their problem involves the law or legal process. The services then make referrals to appropriate legal or community services, such as lawyers, legal clinics, and social service agencies.

Demand for this convenient, anonymous service has escalated. The number of services have dramatically increased in an attempt to keep up with the demand. There are now services in almost every province and territory.

Why are these services so popular? There are a number of explanations: convenience, costs, anonymity and advertising campaigns that call attention to the services' existence.

Need for Current Information

The Canadian Legal Information Centre (CLIC) provides a clearinghouse for information on public legal education programming trends. CLIC recognized a need to gather reliable information on the scope of the current demand for telephone legal information. This data could help planners ascertain the potential of these services as a vehicle for delivering information on the law in an efficient and cost-effective manner. Furthermore, many of the organizations that run the telephone legal information services were in need of comparative information to assist them in projecting growth and equipment and personnel requirements.

At a meeting of the Public Legal Education Association of Canada (PLEAC) in April 1989, CLIC and the Legal Services Society of British Columbia (LSS) volunteered to gather statistics on telephone legal information services. This cooperation produced an extensive study of telephone legal information lines. A progress report was made at the PLEAC meeting held in St. Andrews-by-the Sea, New Brunswick in September 1989.

GOALS

The goals of the study were twofold:

- To prepare detailed information on the types of services currently operating, their funding and methods of operation. Of particular interest were the ways in which the services used their technical and human resources

- To gather impressions on the future prospects for using the telephone to deliver legal information to the public from governments, legal aid and public legal education service funders

Uniformity of Data

While all individual services keep extensive records of their calls, until this study there was little uniformity in the categories used for the statistics to show the nature of the call (eg. personal crisis or information), its subject matter (eg. family law, small claims court), or how the call was handled (eg. referred to a lawyer, referred to a social service agency).

Finding a way to share information among the various services required finding acceptable categories to make the data gathering useful. CLIC and LSS devised a prototype for data collection categories and used this study to test their appropriateness.

Timeframe

The original study was conducted in the Summer of 1989. The information collected was later updated in the fall of 1990 by asking each of the survey participants to update the information contained in their service's profile. This directory contains information about telephone legal information services operating in Canada as of December 31, 1990.

METHODOLOGY

There were six steps in collecting the information.

Step One: Telephone survey.

A detailed survey was conducted of all telephone legal information lines in Canada. This included both public and private services.

An outline of the topics covered in the survey is provided in Appendix I.

Step Two: Selective telephone survey of governments.

The communication branches of key government ministries were contacted across Canada. The branches were asked about their current provision of information to the public by telephone and their plans for the future of this service.

Step Three: Selective survey of U.S. telephone legal information lines.

Selected telephone information services reflecting a range of service delivery models, audiences and population distributions were contacted. These agencies were asked about their current provision of information service and their plans for the future of this service.

Step Four: Letter sent to directors of legal aid programs.

A letter was sent to all legal aid plans in Canada asking them to reflect on their experience with telephone legal information services. In addition, the directors were asked to identify and comment on the issues surrounding the provision of public access to legal information by phone, from their perspective as deliverers of advocacy services.

Step Five: Letter to telephone legal information service funders.

A letter was sent to the funders of telephone legal information services. They were asked to identify current issues and future prospects and/or problems on the provision of public access to legal information by phone.

Step Six: Review of statistical data.

In December 1989, CLIC sent a copy of the statistical information gathered by the survey to all of the participants. They were asked to review the data and verify its accuracy. This step was repeated in October and November of 1990 to include any new information.

Scope of This Report

This survey only covers the Canadian telephone legal information services. (Steps One and Six).

A number of public legal education organizations provide information on the law and make referrals to other agencies over the telephone but do not receive special funding to provide a separate telephone legal information service. We identified these organizations by placing them behind the red tab section of the directory.

Next Steps

As a result of the work done by CLIC and the LSS, and as an indication of the strong interest in using the telephone to deliver information on the law, PLEAC has formed a working group on telephone legal information lines. The working group is made up of representatives from many jurisdictions and all of the operational modes of telephone service. This includes taped law lines, interactive services and lawyer referral. Both the public and private sector are represented. The PLEAC working group had its first meeting in August 1990.

The working group will explore such issues as:

- methods for common data gathering and sharing of information among services,
- standards of care and liability for the accuracy of the information being provided by telephone legal information services,
- staff training,
- information management - how to gather and update information on law and social and community service referrals.

The object will be to share ideas and to provide an informal forum for identifying and discussing pressing issues in telephone legal information service.

FUTURE

CLIC plans to administer the survey on an annual basis to update its statistics. We will also track new developments in the operation of telephone legal information services and make this information available. For example, since the initial data collection, CLIC is already aware of a new telephone information service planned for seniors in New Brunswick.

CLIC will continue to collect research studies, program descriptions and statistical information on telephone legal information lines. For additional information, contact CLIC's Resource Centre, Suite 205, 600 Eglinton Avenue East, Toronto, Ontario, M4P 1P3 (416) 483-3802.

Contact: Ms Lois Gander, Executive Director
Organization: Legal Resource Centre, University of Alberta
Address: 10049 - 81 Avenue, Edmonton
Province: Alberta
Postal Code: T6E 1W7
Telephone: (403) 492-5732

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*
   2 years

2. *Who funds the service?*
   Law Foundation of Alberta

3. *Is the service independent?*
   No

4. *Is this service part of a:*

{Yes }	PLEI Organization
{ }	Law Society
{ }	Bar Association
{ }	Another agency
{ }	Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

General public	{Yes }
Fee based	{ }
Low income	{ }
Other	{ }

6. *Is this service anonymous?*
   Yes

7. *Number of operating hours per day?*
   9

8. *Number of operating hours per week?*

Monday through Friday 8:00 - 5:00

9. *Number of operators per shift?*

2

10. *Number of incoming lines?*

7

11. *Number of toll-free lines?*

2

LANGUAGE

12. *Do you provide services in English?*

Yes

13. *Do you provide services in French?*

No

14. *Do you provide services in other languages?*

No

15. *Is service in these languages available on a daily basis?*

NA

SERVICES

16. *What type of service does your organization operate?*

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. *Do you provide lawyer referral?*

No

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	24%
Criminal law matters	9%
Wills and estates	6%
Labour	3%
Landlord and tenant	6%
Small claims	5%
Business	11%
Other	–

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ }	under 5 min.
{Yes}	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22.. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	2
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	2

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{Yes }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{Yes }	Workshops
{Yes}	In service training
{Yes }	Other

Outside resource people talking about legal service

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

Contact:	Ms Margo Helper
Organization:	Dial-A-Law, Calgary Legal Guidance
Address:	100-615 MacLeod Trail S.W., Calgary
Province:	Alberta
Postal Code:	T2G 4T8
Telephone:	(403) 234-9266

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   9 years

2. ***Who funds the service?***

   Alberta Law Foundation

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

   {Yes } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes

7. ***Number of operating hours per day?***

   24

8. Number of operating hours per week?

168 hours per week

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

7

11. Number of toll-free lines?

3

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

Yes, Spanish

15. Is service in these languages available on a daily basis?

Yes	{Yes}
No	{ }

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{ }
Taped service	{Yes}
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

No

AREAS OF LAW

18. ***Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.***

Family law matters	25%
Criminal law matters	20%
Wills and estates	7%
Consumer problems	10%
Labour	5%
Landlord and tenant	5%
Small claims	15%
Other -	18%
real estate	5%
immigration	5%
civil rights	5%
general	3%

19. ***Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).***

{ } under 5 min.
{ } 5 - 10 min.
{ } 10 - 30 min.
{ } over 30 min.
{Yes } not applicable

TAPED

20. ***Number of service tapes?***

105 -110 tapes

21. ***Length of service tapes?***

{ } under 5 min.
{Yes } 5 to 10 min.
{ } 10 to 20 min.
{ } other

22. ***Who records the tape?***

{ } Use in-house people
{Yes } External people
{ } Combo of in-house and external people

23. *Types of voices on the tapes?*

Male only	{Yes }
Female only	{ }
Both male and female	{ }

24. *Does the computer answer the telephone?*

Yes

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. *Who staffs the service?*

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	1
Other professionals	1
Other	3

26. *Do staff have access to a lawyer?*

Yes

27. *Types of training offered to new staff?*

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{Yes }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{Yes }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{Yes }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. *What types of resources do you have for in-house consultation?*

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact:	Ms Nancy Hannum, Library Services Director
Organization:	Legal Services Society
Address:	200-1140 West Pender Street, Vancouver
Province:	British Columbia
Postal Code:	V6E 4G1
Telephone:	(604) 660-4673 LawLine (604) 660-4600 Administration

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   14 years

2. ***Who funds the service?***

   Law Foundation of British Columbia, Provincial Government - Attorney General

   Society also receives federal funds from federal/provincial cost sharing agreement for Legal Aid

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   {Yes } Another agency
   { } Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes

7. *Number of operating hours per day?*

5

8. *Number of operating hours per week?*

23 hours

9. *Number of operators per shift?*

2

10. *Number of incoming lines?*

3

11. *Number of toll-free lines?*

0

LANGUAGE

12. *Do you provide services in English?*

Yes

13. *Do you provide services in French?*

No

14. *Do you provide services in other languages?*

Yes, Chinese

15. *Is service in these languages available on a daily basis?*

No

SERVICES

16. *What type of service does your organization operate?*

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. *Do you provide lawyer referral?*

Yes

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	21%
Criminal law matters	8%
Child or spousal abuse	2%
Wills and estates	7%
Consumer problems	4.8%
Credit and bankruptcy	7%
Labour	3%
Landlord and tenant	5%
Small claims	5%
Business	3%
Other	22%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ }	under 5 min.
{Yes}	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.

TAPED

20. *How many tapes does the service have available?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	5
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{Yes }	Assigned readings on law and the legal process
{Yes }	Formal preparatory sessions
{Yes }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{Yes }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

Legal information manual

Contact:	Mr. Larry Hnetka
Organization:	Lawyer Referral Service - Canadian Bar Association- B.C. Branch
Address:	504 - 1148 Hornb Street, Vancouver
Province:	British Columbia
Postal Code:	V6Z 2C3
Telephone:	(604) 687-3404 (604) 687-3221 (Lawyer Referral Number)

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   34 years

2. ***Who funds the service?***

Law Foundation of British Columbia	90%
British Columbia Branch of the CBA	10% (administrative costs)

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

{ }	PLEI Organization
{ }	Law Society
{Yes }	Bar Association
{ }	Another agency

5. ***What is the service's target audience?***

General public	{Yes }
Fee based	{ }
Low income	{ }
Other	{ }

6. ***Is this service anonymous?***

   No

7. ***Number of operating hours per day?***

   8

8.Number of operating hours per week?

Monday through Friday 8:30 - 4:30

9. Number of operators per shift?

2

10. Number of incoming lines?

7

11. Number of toll-free lines?

1

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16.What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17.Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	24%
Criminal law matters	10%
Wills and estates	5%
Consumer problems	5%
Credit and bankruptcy	8%
Labour	4%
Landlord and tenant	3%
Business	10%
Other	2%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization)*

{Yes }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

No

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	2
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{No }	Workshops
{Yes }	In service training
{Yes }	Other

Knowledge of legal community

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes }	Computer database
{No }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact: Mr. Larry Hnetka
Organization: Dial-A-Law -
Canadian Bar Association- B.C. Branch
Address: 504 - 1148 Hornby Street, Vancouver
Province: British Columbia
Postal Code: V6Z 2C3
Telephone: (604) 687-3404
(604)687-4680 (Dial-a-Law)

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*

   8 years

2. *Who funds the service?*

Law Foundation of British Columbia	90%
British Columbia Branch of the CBA	10% (administrative costs)

3. *Is the service independent?*

   No

4. *Is this service part of a:*

{ }	PLEI Organization
{ }	Law Society
{Yes }	Bar Association
{ }	Another agency
{ }	Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

General public	{Yes }
Fee based	{ }
Low income	{ }
Other	{ }

6. *Is this service anonymous?*

   Yes

7. *Number of operating hours per day?*

24

8. *Number of operating hours per week?*

Seven days a week

9. *Number of operators per shift?*

1

10. *Number of incoming lines?*

6

11. *Number of toll-free lines?*

2

LANGUAGE

12. *Do you provide services in English?*

Yes

13. *Do you provide services in French?*

No

14. *Do you provide services in other languages?*

No

15. *Is service in these languages available on a daily basis?*

NA

SERVICES

16. *What type of service does your organization operate?*

Interactive service	{ }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{Yes }
Other	{ }

17. *Do you provide lawyer referral?*

No

AREAS OF LAW

18. ***Do you keep track of the subject area of the call? If so, list: If no, no additional information provided by survey.***

Family law matters	20%
Criminal law matters	10%
Wills and estates	0%
Consumer problems	0%
Credit and bankruptcy	2%
Labour	0%
Landlord and tenant	2%
Business	0%
Other	0%

19. ***Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization)***

{ }	under 5 min.
{Yes }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.

TAPED

20. ***Number of service tapes?***

135 tapes

21. ***Length of each tape?***

{ }	under 5 min.
{Yes }	5 to 10 min.
{ }	10 to 20 min.
{ }	Other

22. ***Who records the tape?***

{ }	Use in-house people
{Yes }	External people
{ }	Combo of in-house and external people

23. *Types of voices on the tapes?*

Male only	{ }
Female only	{ }
Both male and female	{Yes}

24. *Does the computer answer the telephone?*

Yes

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. *Who staffs the service?*

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	2
Other	0

26. *Do staff have access to a lawyer?*

Yes

27. *Types of training offered to new staff?*

{Yes}	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes}	In-house training
{No }	Workshops
{Yes}	In service training
{Yes}	Other

Knowledge of legal community

28. *What types of resources do you have for in-house consultation?*

{Yes}	Written information for quick reference
{Yes}	Handy reference books by the telephone
{Yes}	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes}	Computer database
{No }	Access to library resources
{Yes}	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact:	Ms Mary Troszko
Organization:	Lawyer Referral, Community Legal Education Association (Manitoba)
Address:	304-283 Bannatyne Avenue, Winnipeg
Province:	Manitoba
Postal Code:	R3B 3B2
Telephone:	(204) 943-2382

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   15 years

2. ***Who funds the service?***

   Law Society of Manitoba
   Law Foundation of Manitoba

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

{Yes }	PLEI Organization
{ }	Law Society
{ }	Bar Association
{ }	Another agency
{ }	Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

General public	{Yes }
Fee based	{ }
Low income	{ }
Other	{ }

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes - Answering machines are used to take messages from callers after hours and the caller must leave a phone number.

7. ***Number of operating hours per day?***

   7

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 4:00

9. Number of operators per shift?

2

10. Number of incoming lines?

2

11. Number of toll-free lines?

1

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

Yes, Ukrainian

15. Is service in these languages available on a daily basis?

No

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	31%
Criminal law matters	9%
Obtaining legal aid	6%
Wills and estates	10%
Consumer problems	5%
Credit and bankruptcy	5%
Labour	4%
Landlord and tenant	3%
Small claims	9%
Business	5%
Other	17%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{Yes }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	2
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	1

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{Yes }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

Small in-house library

Contact: Mr. Lawrence Collins, Executive Director
Organization: Law Society of Newfoundland
Address: P.O. Box 1028, St. John's
Province: Newfoundland
Postal Code: A1C 3M3
Telephone: (709) 722-4745

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   3 years

2. ***Who funds the service?***

   Law Society of Newfoundland
   Law Foundation of Newfoundland

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

{ }	PLEI Organization
{Yes }	Law Society
{ }	Bar Association
{ }	Another agency
{ }	Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

General public	{Yes }
Fee based	{ }
Low income	{ }
Other	{ }

6. ***Is this service anonymous?***

   No

7. ***Number of operating hours per day?***

   3

8. Number of operating hours per week?

9:00 - 12:00

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

NA

11. Number of toll-free lines?

NA

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. ***Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.***

Family law matters	30%
Criminal law matters	16%
Wills and estates	6%
Consumer problems	3%
Credit and bankruptcy	3%
Labour	13%
Landlord and tenant	2%
Business	2%
Other	26%

19. ***Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).***

{Yes }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. ***Number of service tapes?***

NA

21. ***Length of service tapes?***

NA

22. ***Who records the tape?***

NA

23. ***Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).***

NA

24. ***Does the computer answer the telephone?***

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	1
Other professionals	1
Other	3

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{No } Apprenticeship with another operator
{No } Assigned readings on law and the legal process
{No } Formal preparatory sessions
{No } Formal instruction (e.g. university course)
{Yes} In-house training
{No } Workshops
{Yes} In service training
{No } Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes} Written information for quick reference
{No } Handy reference books by the telephone
{Yes} Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes} Computer database
{No } Access to library resources
{Yes} Access to a legal professional
{No } Other

Contact: Mr. Peter Webster
Organization: Public Legal Education Society of Nova Scotia
Address: 109-1127 Barrington Street, Halifax
Province: Nova Scotia
Postal Code: B3H 2P8
Telephone: (902) 423-7154
1-(902)420-9779 (toll-free line)

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   3 years

2. ***Who funds the service?***

   Core program revenues of PLES, Law Foundation of Nova Scotia
   Federal Department of Justice, Attorney General of Nova Scotia
   Nova Scotia Barrister's Society

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

   {Yes } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other {Yes } Community agencies

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes

7. ***Number of operating hours per day?***

   6

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 8:30 to 12:00 and 2:00 to 4:30 pm

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

3

11. Number of toll-free lines?

1

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

No

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	30.0%
Criminal law matters	11.7%
Wills and estates	5.6%
Consumer problems	4.8%
Credit and bankruptcy	9. 4%
Labour	4.2%
Landlord and tenant	5.9%
Other	7.4%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ }	under 5 min.
{Yes }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	1
Lawyers	2
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{No }	Apprenticeship with another operator
{Yes }	Assigned readings on law and the legal process
{Yes }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{Yes }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

Contact: Ms Alison Davidson, Provincial Coordinator
Organization: Dial-A-Law
Address: 526-1657 Barrington Street, Halifax
Province: Nova Scotia
Postal Code: B3J 2A1
Telephone: (902) 420-9000; 1-(902)422-1666 (TDD line)

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*
   3 years

2. *Who funds the service?*
   Law Foundation of Nova Scotia
   Nova Scotia Branch of the Canadian Bar Association

3. *Is the service independent?*
   Yes

4. *Is this service part of a:*
   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   {Yes } Not applicable

5. *What is the service's target audience?*
   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other {Yes }
   Hard of hearing and hearing impaired

6. *Is this service anonymous?*
   Yes

7. *Number of operating hours per day?*
   24

8. Number of operating hours per week?

168 - The TDD service operates 24 hours per day, 7 days a week.

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

1

There is one line and it is not toll-free

11. Number of toll-free lines?

0

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. Which type of service does your organization operate?

Interactive service	{ }
Taped service	{Yes}
Combo interactive and tape	{ }
Other	{Yes}

TDD service for hearing impaired

17. Do you provide lawyer referral?

No

AREAS OF LAW

18. ***Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.***

No

19. ***Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).***

{ } under 5 min.
{ } 5 - 10 min.
{ } 10 - 30 min.
{ } over 30 min.
{Yes } not applicable

TAPED

20. ***Number of service tapes?***

90 tapes

21. ***Length of service tapes?***

{ } under 5 min.
{Yes } 5 to 10 min.
{ } 10 to 20 min.
{ } other

22. ***Who records the tape?***

{ } Use in-house people
{Yes } External people
{ } Combo of in-house and external people

23. ***Types of voices on the tapes?***

Male only	{Yes }
Female only	{ }
Both male and female	{ }

24. ***Does the computer answer the telephone?***

No - TDD service has an automatic answer feature

A TDD machine answers calls allowing the hearing impaired person to leave a name and address so that the appropriate Dial-A-Law script can be mailed out.

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. *Who staffs the service?*

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	1
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	0

26. *Do staff have access to a lawyer?*

Yes

27. *Types of training offered to new staff?*

{Yes}	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes}	In-house training
{No }	Workshops
{Yes}	In service training
{No }	Other

28. *What types of resources do you have for in-house consultation?*

{Yes}	Written information for quick reference
{Yes}	Handy reference books by the telephone
{Yes}	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes}	Computer database
{Yes}	Access to library resources
{Yes}	Access to a legal professional
{Yes}	Other

Contact:	**Ms Anne Bonang, Coordinator**
Organization:	**Lawyer Referral Service, Nova Scotia Barristers' Society**
Address:	**Keith Hall, 1475 Hollis Street, Halifax**
Province:	**Nova Scotia**
Postal Code:	**B3J 3M4**
Telephone:	**(902) 422-1491**

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   9 years (March 1981)

2. ***Who funds the service?***

   Law Foundation of Nova Scotia
   Nova Scotia Barristers' Society

3. ***Is the service independent?***

   Yes - Additional staff requirements and office space are provided by the Nova Scotia Barristers' Society.

4. ***Is this service part of a:***

   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   {Yes } Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. ***Is this service anonymous?***

   No

7. ***Number of operating hours per day?***

   4

8. Number of operating hours per week?

20 hours per week

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

1

11. Number of toll-free lines?

1

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No, but referrals are made to lawyers who do converse in French.

14. Do you provide services in other languages?

No, but referrals are made to lawyers who do.

15. Is service in these languages available on a daily basis?

Yes

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	30%
Criminal law matters	12%
Wills and estates	6%
Consumer problems	10%
Credit and bankruptcy	4%
Labour	6%
Landlord and tenant	5%
Small claims	7%
Business	3%
Other	20%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ } under 5 min.
{Yes } 5 - 10 min.
{ } 10 - 30 min.
{ } over 30 min.
{ } not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female)?*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	1
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes}	Apprenticeship with another operator
{Yes}	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes}	In-house training
{No }	Workshops
{Yes}	In service training
{Yes}	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes}	Written information for quick reference
{Yes}	Handy reference books by the telephone
{Yes}	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes}	Access to library resources
{Yes}	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact: Mr. Steve Whipp
Organization: Arctic Public Legal Education and Information Society
Address: 4916 - 49th Street, Yellowknife
Province: Northwest Territories
Postal Code: X1A 3R1
Telephone: (403) 920-2360

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*

   1 year

2. *Who funds the service?*

   Law Foundation of the N.W.T., Law Society of N.W.T., Arctic PLEI Society

3. *Is the service independent?*

   No

4. *Is this service part of a:*

   {Yes } PLEI organization
   { } Law society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. *Is this service anonymous?*

   Yes

7. *Number of operating hours per day?*

   2 1/2 hours

8. *Number of operating hours per week?*

Tuesday and Thursday evenings 6:30 - 8:30 pm

9. *Number of operators per shift?*

1

10. *Number of incoming lines?*

4

11. *Number of toll-free lines?*

1

LANGUAGE

12. *Do you provide services in English?*

Yes

13. *Do you provide services in French?*

No

14. *Do you provide services in other languages?*

No

15. *Is service in these languages available on a daily basis?*

NA

SERVICES

16. *What type of service does your organization operate?*

Interactive service	{Yes}
Taped service	{ }
Comb. interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. *Do you provide lawyer referral?*

No

AREAS OF LAW

18. ***Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list. If no, no additional information provided by survey.***

Family law matters	50%
Criminal law matters	20%
Wills and estates	5%
Consumer problems	1%
Credit and bankruptcy	5%
Labour	2%
Landlord and tenant	5%
Small claims	2%

19. ***Length of an exchange. (These figures are subjective and were supplied by the organization).***

{ }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{Yes }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. ***Number of service tapes?***

NA

21. ***Length of each tape?***

NA

22. ***Who records the tape?***

NA

23. ***Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices)***

NA

24. ***Does the computer answer the telephone?***

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	1 (occasionally 2)
Volunteers	0
Law students	1
Other professionals	1
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{Yes }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{No }	Workshops
{Yes }	In service training
{Yes }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

Band councils, priests, RCMP, nurses, teachers and social workers agree to act as resource in a crisis

Contact: Ms Theresa Starkes, Office Manager
Organization: Dial-A-Law, Law Society of Upper Canada
Address: 206-204 Richmond Street, Toronto
Province: Ontario
Postal Code: M5V 1V6
Telephone: (416) 947-3335

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*
   6 years

2. *Who funds the service?*
   Law Society of Upper Canada

3. *Is the service independent?*
   No

4. *Is this service part of a:*

{ }	PLEI Organization
{Yes }	Law Society
{ }	Bar Association
{ }	Another agency
{ }	Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

General public	{Yes }
Fee based	{ }
Low income	{ }
Other	{ }

6. *Is this service anonymous?*
   Yes

7. *Number of operating hours per day?*
   24 per day

8. *Number of operating hours per week?*

For touch tone telephones 24 hrs
For rotary telephones 8 hours

9. *Number of operators per shift?*

2

10. *Number of incoming lines?*

23

11. *Number of toll-free lines?*

9 WATS lines, 4 local Ottawa lines (The Law Society has a new Ottawa satellite system).

LANGUAGE

12. *Do you provide services in English?*

Yes

13. *Do you provide services in French?*

Yes (installed April 1990)

14. *Do you provide services in other languages?*

No - Cantonese and Portugese to be added by mid 1990

15. *Is service in these languages available on a daily basis?*

Yes

SERVICES

16. *What type of service does your organization operate?*

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. *Do you provide lawyer referral?*

Yes - There is a completely separate system with 10 lines, 4 of which are wats lines

AREAS OF LAW

18. Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.

Family law matters	50%
Criminal law matters	5%
Obtaining legal aid	5%
Wills and estates	10%
Labour	5%
Landlord and tenant	10%
Small claims	10%

19. Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).

{Yes }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. Number of service tapes?

130 tapes

21. Length of service tapes?

{Yes }	under 5 min.
{ }	5 to 10 min.
{ }	10 to 20 min.

22. Who records the tape?

{ }	Use in-house people
{Yes }	External people
{ }	Combo of in-house and external people

23. Types of voices on the tapes?

Male only	{ }
Female only	{ }
Both male and female	{Yes }

24. Does the computer answer the telephone?

Yes

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	2

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{Yes }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{Yes }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{Yes }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact:	Ms Theresa Starkes, Office Manager
Organization:	Lawyer Referral, Law Society of Upper Canada
Address:	206-204 Richmond Street, Toronto
Province:	Ontario
Postal Code:	M5V 1V6
Telephone:	(416) 947-3335

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   10 years

2. ***Who funds the service?***

   Law Society of Upper Canada

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

   { } PLEI Organization
   {Yes } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes - Client gives name and first 3 numbers of phone number only- records shredded.

7. ***Number of operating hours per day?***

   7

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 5:00

9. Number of operators per shift?

6

10. Number of incoming lines?

8

11. Number of toll-free lines?

4

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

Yes

14. Do you provide services in other languages?

Yes, Polish and Filipino

15. Is service in these languages available on a daily basis?

Yes - Operators make referrals to lawyers speaking over 30 different languages

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	24%
Criminal law matters	10%
Wills and estates	3%
Consumer problems	4%
Credit and bankruptcy	4%
Labour	6%
Landlord and tenant	12%
Small claims	12%
Business	4%
Other	20%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{Yes } under 5 min.
{ } 5 - 10 min.
{ } 10 - 30 min.
{ } over 30 min.
{ } not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

Yes

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	6

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{Yes }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{Yes }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact: Mr. Stephen Ginsberg
Organization: CAW Legal Services Plan
Address: 830-102 Bloor Street West, Toronto
Province: Ontario
Postal Code: M5S 1M8
Telephone: 416) 960-2410

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*

   5 years

2. *Who funds the service?*

   Canadian Auto Workers' Union, General Motors, Ford, Chrysler and other companies

3. *Is the service independent?*

   Yes

4. *Is this service part of a:*

   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   {Yes } Not applicable The CAW's legal plan is not part of another agency, although it is governed by a committee made up of sponsors.

5. *What is the service's target audience?*

   General public { }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other {Yes } - CAW members who have negotiated the Plan in their contract.

6. *Is this service anonymous?*

   No

7. Number of operating hours per day?

8

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 5:00

9. Number of operators per shift?

Access to a lawyer by phone is possible, though not necessarily when call made (all of our lawyers).

10. Number of incoming lines?

0 - No lines are dedicated to answering legal queries, but 45 lines are available for information re: the Plan and referral to lawyers.

11. Number of toll-free lines?

0 - Four lines are available for information re: the Plan and referral to lawyers

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

Yes

14. Do you provide services in other languages?

Yes, Italian, Greek, Ukrainian

15. Is service in these languages available on a daily basis?

Not on a regular basis, only if the lawyer is able to speak another language

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	15%
Criminal	4%
Wills and estates	30%
Consumer problems	5%
Landlord and tenant	2%
Other	4%
--Real estate	40%
--Administrative	2%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ }	under 5 min.
{Yes }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	1
Librarians	0
Lawyers	30
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	85

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes } Apprenticeship with another operator
{No } Assigned readings on law and the legal process
{No } Formal preparatory sessions
{No } Formal instruction (e.g. university course)
{Yes } In-house training
{Yes } Workshops
{Yes } In service training
{Yes } Other
Training manual

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes } Written information for quick reference
{Yes } Handy reference books by the telephone
{Yes } Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes } Computer database
{Yes } Access to library resources
{Yes } Access to a legal professional
{Yes } Other

Contact:	Mr. Noel Bates
Organization:	LawLine
Address:	201 -17 King Street East, Oshawa
Province:	Ontario
Postal Code:	L1H 1A8
Telephone:	(416) 576-5255

NOTE:

Legal Service Plans of Canada (same address and principals as the above) also offers Info/Droits, a French language service and IURITEL, a special employee service. It, too, fits the lawline profile. The Legal Service Plan now services 150,000 people.

Legal Service Plans of Canada is the parent of each of the Legal Service plans.

Some of the information given to CLIC by the LawLine is confidential and cannot be released for publication. Where this has been a concern, CLIC has inserted a note under the question.

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   1 year

2. ***Who funds the service?***

   Purely commercial concern

3. ***Is the service independent?***

   Yes

4. ***Is this service part of a:***

   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   {Yes } Another agency
   { } Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

General public	{ }
Fee based	{Yes }
Low income	{ }
Other	{ }

6. *Is this service anonymous?*

No

7. *Number of operating hours per day?*

24 hours per day

8. *Number of operating hours per week?*

as above

9. *Number of operators per shift?*

7 (expanding November 1, 1989 to 12 operators)

10. *Number of incoming lines?*

CONFIDENTIAL INFORMATION - NOT FOR GENERAL RELEASE

11. *Number of toll-free lines?*

LawLine has a number of toll-free lines. The exact number is CONFIDENTIAL AND NOT FOR GENERAL RELEASE

LANGUAGE

12. *Do you provide services in English?*

Yes

13. *Do you provide services in French?*

No

14. *Do you provide services in other languages?*

No

15. *Is service in these languages available on a daily basis?*

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.

CONFIDENTIAL INFORMATION - NOT FOR GENERAL RELEASE

19. Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).

{ }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{Yes }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.

TAPED

20. Number of service tapes?

NA

21. Length of service tapes?

NA

22. Who records the tape?

NA

23. Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).

NA

24. Does the computer answer the telephone?

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. *Who staffs the service?*

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	5
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	2
Other	0

26. *Do staff have access to a lawyer?*

Yes

27. *Types of training offered to new staff?*

{No }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{No }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. *What types of resources do you have for in-house consultation?*

{Yes }	Written information for quick reference
{No }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{Yes }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

Legal professionals

Contact: Ms. Susan Voss

Organization: Ottawa Law Information Line
Community Legal Education

Address: Faculty of Law - Common Law Section
University of Ottawa
57 Louis Pasteur, Ottawa

Province: Ontario

Postal Code: K1N 6N5

Telephone: (613) 236-3893

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*

   10 years

2. *Who funds the service?*

   Students Federation of the University of Ottawa
   Common Law Students Society
   Regional Municipality of Ottawa-Carleton
   SEED grant from the Federal Government
   City of Ottawa
   City of Nepean

3. *Is the service independent?*

   Yes

4. *Is this service part of a:*

   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   {Yes } Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

   General public {Yes}
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. *Is this service anonymous?*

Yes

7. *Number of operating hours per day?*

6

8. *Number of operating hours per week?*

Monday through Friday 10:00 - 4:00

9. *Number of operators per shift?*

2

10. *Number of incoming lines?*

2

11. *Number of toll-free lines?*

0

LANGUAGE

12. *Do you provide services in English?*

Yes

13. *Do you provide services in French?*

Yes

14. *Do you provide services in other languages?*

No

15. *Is service in these languages available on a daily basis?*

NA

SERVICES

16. *What type of service does your organization operate?*

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }

17. *Do you provide lawyer referral?*

No

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	16%
Criminal	7%
Wills and estates	4%
Credit and bankruptcy	4%
Labour	4%
Consumer problems	10%
Landlord and tenant	24%
Business	2%
Other	9%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{Yes}	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	1
Volunteers	0
Law students	55
Other professionals	0
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes } Apprenticeship with another operator
{Yes } Assigned readings on law and the legal process
{No } Formal preparatory sessions
{No } Formal instruction (e.g. university course)
{Yes } In-house training
{Yes } Workshops
{Yes } In service training
{Yes } Other

Training manual

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes } Written information for quick reference
{Yes } Handy reference books by the telephone
{Yes } Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No } Computer database
{Yes } Access to library resources
{Yes } Access to a legal professional
{Yes } Other

Pamphlets, articles etc.

Contact: Ms Ann Sherman, Executive Director
Organization: Community Legal Information Assn. of P.E.I.
Address: P.O. Box 1207, Charlottetown
Province: Prince Edward Island
Postal Code: C1A 7M8
Telephone: (902) 892-0853
(902) 368-4098 (Legal Information Line)

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   6 years

2. ***Who funds the service?***

   Federal Department of Justice, Provincial Department of Justice
   Law Foundation of Prince Edward Island

3. ***Is the service independent?***

   Yes

4. ***Is this service part of a:***

   {Yes } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes

7. ***Number of operating hours per day?***

   8

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 5:00

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

1

11. Number of toll-free lines?

1

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

No

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	30%
Criminal law matters	10%
Obtaining legal aid	3%
Child or spousal abuse	5%
Wills and estates	6%
Credit and bankruptcy	4%
Labour	2%
Business	2%
Other	48%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ } under 5 min.
{ } 5 - 10 min.
{Yes } 10 - 30 min.
{ } over 30 min.
{ } not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	1
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	1

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{No }	In-house training
{No }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{No }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact: Ms Beverly Mills-Stetson
Organization: Lawyer Referral, Law Society of P.E. I.
Address: P.O. Box 128, 51 Water Street, Charlottetown
Province: Prince Edward Island
Postal Code: C1A 7K2
Telephone: (902) 566-1666

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*
   Since May 1988

2. *Who funds the service?*
   Law Society of Prince Edward Island

3. *Is the service independent?*
   No

4. *Is this service part of a:*
   { } PLEI Organization
   {Yes } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. *What is the service's target audience?*
   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. *Is this service anonymous?*
   No

7. *Number of operating hours per day?*
   6-8 hours

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday	9:00-5:00
Summer hours	8:00-4:00

9. Number of operators per shift?

2

10. Number of incoming lines?

2

11. Number of toll-free lines?

0

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.

Yes, no listing provided

19. Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).

{ }	under 5 min.
{Yes }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

19. Number of service tapes?

NA

20. Length of service tapes?

NA

21. Who records the tape?

NA

23. Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).

NA

24. Does the computer answer the telephone?

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	1
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	1

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{No }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{No }	Workshops
{No }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{No }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

Current awareness, knowledge of community resources

Contact: Mr. Yves Deschenes
Organization: Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ)
Address: 310-276, rue St. Jacques, Montréal
Province: Québec
Postal Code: H2Y 1N3
Telephone: (514) 842-8741

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*

   3 years

2. *Who funds the service?*

   Ministère de la Justice
   Chambre des notaires

3. *Is the service independent?*

   No

4. *Is this service part of a:*

   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { Yes } Another agency
   { } Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

   General public { Yes}
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. *Is this service anonymous?*

   Yes

7. Number of operating hours per day?

9

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 6:00

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

10

11. Number of toll-free lines?

0

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

Yes

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{ }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{Yes}
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

No

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	27%
Criminal	4%
Wills and estates	7%
Consumer problems	10%
Labour	11%
Landlord and tenant	4%
Small claims	4%
Other	31%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{ }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{Yes}	not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

110 tapes in English, 110 tapes in French

21. *Length of service tapes?*

{Yes}	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 20 min.
{ }	other

22. *Who records the tape?*

{ }	Use in-house people
{Yes}	External people
{ }	Combination of in-house and external people

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

Male only	{ }
Female only	{ }
Both male and female	{Yes}

24. *Does the computer answer the telephone?*

No

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. *Who staffs the service?*

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	1
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	2

26. *Do staff have access to a lawyer?*

Yes

27. *Types of training offered to new staff?*

{Yes}	Apprenticeship with another operator
{Yes}	Assigned readings on law and the legal process
{Yes}	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes}	In-house training
{Yes}	Workshops
{Yes}	In service training
{No }	Other

Training manual

28. *What types of resources do you have for in-house consultation?*

{Yes}	Written information for quick reference
{Yes}	Handy reference books by the telephone
{No }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{No }	Access to library resources
{Yes}	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact: Mme Nicole Legendre
Organization: Ministère de la Justice
Address: 1200 route de l'Eglise, Ste-Foy
Province: Québec
Postal Code: G1V 4M1
Telephone: (418) 644-2510

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*
   17 years

2. *Who funds the service?*
   Ministère de la Justice

3. *Is the service independent?*
   No, depends on the Ministère de la Justice du Québec

4. *Is this service part of a:*
   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   {Yes} Another agency
   { } Not applicable

5. *What is the service's target audience?*
   General public {Yes}
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. *Is this service anonymous?*
   Yes

7. *Number of operating hours per day?*
   7

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 8:30 - 12:00 and 1:00 - 4:30

9. Number of operators per shift?

2

10. Number of incoming lines?

3

11. Number of toll-free lines?

0

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

Yes

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	10%
Criminal	3%
Obtaining legal aid	1%
Wills and estates	3%
Consumer problems	0%
Credit and bankruptcy	0%
Labour	0%
Landlord and tenant	0%
Small claims	3%
Business	3%
Other	7%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{Yes}	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

No

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	1
Other	2

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes } Apprenticeship with another operator
{No } Assigned readings on law and the legal process
{Yes } Formal preparatory sessions
{No } Formal instruction (e.g. university course)
{Yes } In-house training
{Yes } Workshops
{Yes } In service training
{No } Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes } Written information for quick reference
{Yes } Handy reference books by the telephone
{Yes } Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No } Computer database
{No } Access to library resources
{Yes } Access to a legal professional
{Yes } Other

Daily updates by professionals for daily events, workshops

Contact: Ms Deborah Bodner, Coordinator
Organization: Lawyer Referral Service
Address: 201 - 2208 Scarth Street, Regina
Province: Saskatchewan
Postal Code: S4P 2J6
Telephone: (306)359-1767

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*

   4 years

2. *Who funds the service?*

   Law Society of Saskatchewan
   Law Foundation of Saskatchewan

3. *Is the service independent?*

   No

4. *Is this service part of a:*

   { } PLEI Organization
   {Yes } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. *Is this service anonymous?*

   No

7. *Number of operating hours per day?*

   6 1/2

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday: 8:30 - 12:00 and 1:30 - 4:30

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

2

11. Number of toll-free lines?

1

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

Family law matters	27%
Criminal law matters	12%
Wills and estates	8%
Credit and bankruptcy	10%
Labour	5%
Landlord and tenant	1%
Business	5%
Other	32%

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).*

{Yes }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. *Number of service tapes?*

NA

21. *Length of service tapes?*

NA

22. *Who records the tape?*

NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).*

NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	3
Other	2

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{No }	In-house training
{No }	Workshops
{No }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

None reported

Contact: Ms Lynn Gaudet
Organization: Yukon Public Legal Education Association
Address: c/o Yukon College, Box 2799, Whitehorse
Province: Yukon
Postal Code: Y1A 5K4
Telephone: (403) 667-4305

BASIC INFORMATION

1. *How long has the service been in operation (no. of years)?*
   2 years (since October 1987)

2. *Who funds the service?*
   Department of Justice, Canada

3. *Is the service independent?*
   No

4. *Is this service part of a:*

{Yes }	PLEI Organization
{ }	Law Society
{ }	Bar Association
{ }	Another agency
{ }	Not applicable

5. *What is the service's target audience?*

General public	{Yes }
Fee based	{ }
Low income	{ }
Other	{ }

6. *Is this service anonymous?*
   Yes

7. *Number of operating hours per day?*
   7

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 5:00
Tuesday afternoon closed

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

2

11. Number of toll-free lines?

2

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

No

AREAS OF LAW

18. *Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.*

    Yes - A listing of 63 subject areas was provided, but no statistics were given.

19. *Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization)*

    { } under 5 min.
    {Yes} 5 - 10 min.
    { } 10 - 30 min.
    { } over 30 min.

20. *Number of service tapes?*

    NA

21. *Length of service tapes?*

    NA

22. *Who records the tape?*

    NA

23. *Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices)*

    NA

24. *Does the computer answer the telephone?*

    NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	1
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{No }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{No }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact: Ms Jan Graham
Organization: Lawyer Referral Services
Address: 201-302 Steele Street, Whitehorse
Province: Yukon
Postal Code: Y1A 2C5
Telephone: (403) 668-4231

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   4 years

2. ***Who funds the service?***

   Law Society of Yukon

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

{ }	PLEI Organization
{Yes }	Law Society
{ }	Bar Association
{ }	Another agency
{ }	Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

General public	{Yes }
Fee based	{ }
Low income	{ }
Other	{ }

6. ***Is this service anonymous?***

   Callers have to provide their name for the certificate we give them; if they object, then it is okay not to provide a name.

7. ***Number of operating hours per day?***

   7

8. Number of operating hours per week?

9:00 - 5:00

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

1

11. Number of toll-free lines?

0 - Can call collect from outside Whitehorse

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. ***Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list. If no, no additional information provided by survey.***

No, just keep track of the area ie: civil/family etc.
About 50% of calls pertain to family law matters.

19. ***Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization)***

{ } under 5 min.
{Yes} 5 - 10 min.
{ } 10 - 30 min.
{ } over 30 min.
{ } not applicable

TAPED

20. ***Number of service tapes?***

NA

21. ***Length of service tapes?***

NA

22. ***Who records the tape?***

NA

23. ***Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices)***

NA

24. ***Does the computer answer the telephone?***

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	1
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{No }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{Yes }	Formal instruction (e.g. university course)
{No }	In-house training
{No }	Workshops
{Yes }	In service training
{Yes }	Other

Trial by fire

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

Lynn Gaudet - YPLEA

Contact: Mr. Gordon Hardy, Executive Director
Organization: Public Legal Education Society
Address: 900 Howe Street, Vancouver
Province: British Columbia
Postal Code: V6Z 2M4
Telephone: (604) 688-2565

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   17 years

2. ***Who funds the service?***

   Law Foundation of British Columbia
   Provincial, City and Federal Governments

3. ***Is the service independent?***

   No

4. ***Is this service part of a:***

   {Yes } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes

7. ***Number of operating hours per day?***

   8

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 5:00

9. Number of operators per shift?

2

10. Number of incoming lines?

5

11. Number of toll-free lines?

0

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

Yes, Chinese, Punjabi and Spanish

15. Is service in these languages available on a daily basis?

No

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

No

AREAS OF LAW

18. Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.

Family law matters	20%
Criminal law matters	5%
Obtaining legal aid	10%
Child or spousal abuse	5%
Wills and estates	10%
Consumer problems	10%
Credit and bankruptcy	5%
Labour	5%
Landlord and tenant	10%
Small claims	5%
Business	5%
Other	10%

19. Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).

{Yes }	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. Number of service tapes?

NA

21. Length of service tapes?

NA

22. Who records the tape?

NA

23. Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).

NA

24. Does the computer answer the telephone?

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	2

26. Do staff have access to a lawyer?

No

27. Types of training offered to new staff?

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{Yes }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{No }	Access to library resources
{No }	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact: Mr. Peter Ringrose, Executive Director
Organization: Public Legal Information Association of Newfoundland (PLIAN)
Address: P.O. Box 1064, Station C, St. John's
Province: Newfoundland
Postal Code: A1C 5M5
Telephone: (709) 722-2643

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   6 years

2. ***Who funds the service?***

   Justice Department (federal and provincial levels)
   Law Foundation of Newfoundland

3. ***Is the service independent?***

   Yes

4. ***Is this service part of a:***

   {Yes } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes

7. ***Number of operating hours per day?***

   7

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 5:00

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

2

11. Number of toll-free lines?

0

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes}
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. ***Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.***

    Yes - List of subject areas provided but no percentages given to indicate the number of calls in each area.

19. ***Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).***

    { } under 5 min.
    {Yes } 5 - 10 min.
    { } 10 - 30 min.
    { } over 30 min.
    { } not applicable

TAPED

20. ***Number of service tapes?***

    NA

21. ***Length of service tapes?***

    NA

22. ***Who records the tape?***

    NA

23. ***Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).***

    NA

24. ***Does the computer answer the telephone?***

    NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	1
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{No } Apprenticeship with another operator
{No } Assigned readings on law and the legal process
{No } Formal preparatory sessions
{No } Formal instruction (e.g. university course)
{No } In-house training
{No } Workshops
{No } In service training
{No } Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes } Written information for quick reference
{Yes } Handy reference books by the telephone
{No } Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No } Computer database
{Yes } Access to library resources
{Yes } Access to a legal professional
{No } Other

Contact: Ms Cindy Dymond, Executive Director
Organization: Community Legal Education Ontario
Address: 618-700 King St. West, Toronto
Province: Ontario
Postal Code: M5V 2T5
Telephone: (416) 941-9860

NOTE

CLEO's primary function is to produce written public legal education information for distribution across Ontario to the 70 Ontario Legal Aid Plan clinics and their clients. We do not offer a telephone information service as part of our function but we will try to refer callers to either their local legal clinic or to the lawyer referral or Dial-A-Law services run by the Law Society of Upper Canada.

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   15 years

2. ***Who funds the service?***

   Ontario Legal Aid Plan

3. ***Is the service independent?***

   Yes

4. ***Is this service part of a:***

   { } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   {Yes } Not applicable

5. What is the service's target audience?

General public	{Yes}
Fee based	{ }
Low income	{Yes}
Other	{ }

6. Is this service anonymous?

Yes

7. Number of operating hours per day?

8

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 9:00 - 5:00

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

4

11. Number of toll-free lines?

0

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes}
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

Yes

AREAS OF LAW

18. Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.

No

19. Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).

{Yes}	under 5 min.
{ }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.

TAPED

20. Number of service tapes?

NA

21. Length of service tapes?

NA

22. Who records the tape?

NA

23. Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).

NA

24. Does the computer answer the telephone?

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. Who staffs the service?

Paralegals	1
Librarians	0
Lawyers	1
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	0
Other	0

26. Do staff have access to a lawyer?

Yes

27. Types of training offered to new staff?

{No }	Apprenticeship with another operator
{Yes }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{No }	Workshops
{Yes }	In service training
{No }	Other

28. What types of resources do you have for in-house consultation?

{Yes }	Written information for quick reference
{No }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{Yes }	Access to a legal professional
{No }	Other

Contact: Mr. Rick McCormick, Executive Director
Organization: Public Legal Education Assoc. of Saskatchewan
Address: 210-220 3rd Avenue South, Saskatoon
Province: Saskatchewan
Postal Code: S7K 1M1
Telephone: (306) 653-1868

BASIC INFORMATION

1. ***How long has the service been in operation (no. of years)?***

   9 years

2. ***Who funds the service?***

   Law Foundation of Saskatchewan

3. ***Is the service independent?***

   Yes

4. ***Is this service part of a:***

   {Yes } PLEI Organization
   { } Law Society
   { } Bar Association
   { } Another agency
   { } Not applicable

5. ***What is the service's target audience?***

   General public {Yes }
   Fee based { }
   Low income { }
   Other { }

6. ***Is this service anonymous?***

   Yes

7. ***Number of operating hours per day?***

   8

8. Number of operating hours per week?

Monday through Friday 8:30 - 4:30

9. Number of operators per shift?

1

10. Number of incoming lines?

5

11. Number of toll-free lines?

0

LANGUAGE

12. Do you provide services in English?

Yes

13. Do you provide services in French?

No

14. Do you provide services in other languages?

No

15. Is service in these languages available on a daily basis?

NA

SERVICES

16. What type of service does your organization operate?

Interactive service	{Yes }
Taped service	{ }
Combo interactive and tape	{ }
Other	{ }

17. Do you provide lawyer referral?

No

AREAS OF LAW

18. Do you keep track of the subject area of the call? If yes, list: If no, no additional information provided by survey.

Family law matters	50%
Criminal law matters	10%
Wills and estates	20%
Other	20%

19. Length of an exchange? (these figures are subjective and were supplied by the organization).

{ }	under 5 min.
{Yes }	5 - 10 min.
{ }	10 - 30 min.
{ }	over 30 min.
{ }	not applicable

TAPED

20. Number of service tapes?

NA

21. Length of service tapes?

NA

22. Who records the tape?

NA

23. Types of voices on the tapes (male only, female only, both male and female voices).

NA

24. Does the computer answer the telephone?

NA

STAFF TRAINING AND QUALIFICATIONS

25. *Who staffs the service?*

Paralegals	0
Librarians	0
Lawyers	0
Volunteers	0
Law students	0
Other professionals	1
Other	1

26. *Do staff have access to a lawyer?*

Yes

27. *Types of training offered to new staff?*

{Yes }	Apprenticeship with another operator
{No }	Assigned readings on law and the legal process
{No }	Formal preparatory sessions
{No }	Formal instruction (e.g. university course)
{Yes }	In-house training
{No }	Workshops
{Yes }	In service training
{Yes }	Other

28. *What types of resources do you have for in-house consultation?*

{Yes }	Written information for quick reference
{Yes }	Handy reference books by the telephone
{Yes }	Referral information by legal topic, locale and/or agency
{No }	Computer database
{Yes }	Access to library resources
{No }	Access to a legal professional
{Yes }	Other

LES SERVICES TÉLÉPHONIQUES D'INFORMATION JURIDIQUE

UNE PERSPECTIVE CANADIENNE

Compilée par: Anna Visy et Nancy Hannum

Publiée par:
Canadian Legal Information Centre /
Centre canadien d'information juridique
600 est, avenue Eglinton Avenue East, Suite 205
Toronto, Ontario M4P 1P3
Tel: (416) 483-3802 Fax: (416) 483-4436

ISBN
0-921481-16-0
June 1991 / juin 1991
All rights reserved / tous droits réservés
Canadian Legal Information Centre /
Centre canadien d'information juridique

MERCI

Le Centre canadien d'information juridique (CCIJ) désire remercier les organismes suivants de l'appui qu'ils manifestent à l'endroit de ses travaux de recherche et de développement:

Les membres individuels et collectifs du CCIJ

Nos bailleurs de fonds, dont:

Gouvernements :

Le ministère de la Justice du Canada* Terre-Neuve * Nouvelle-Écosse * Nouveau-Brunswick * Ile-du-Prince-Édouard * Québec * Ontario * Saskatchewan * Alberta * Colombie-Britannique * Yukon * Territoires du Nord-Ouest

Corporations professionnelles :

la Law Society of Newfoundland * la Nova Scotia Barristers' Society * la Société du Barreau du Nouveau-Brunswick * la Law Society of Prince Edward Island * Le Barreau du Québec * la Chambre des notaires du Québec * la Société du Barreau du Haut-Canada * la Société du Barreau du Manitoba * la Law Society of Saskatchewan * la Law Society of Alberta * la Law Society of British Columbia * la Yukon Law Society * la Law Society of the Northwest Territories

Fondations juridiques :

Terre-Neuve * Nouvelle-Écosse * Nouveau-Brunswick * Ile-du-Prince-Édouard * Ontario * Manitoba * Saskatchewan * Alberta * Colombie-Britannique * Yukon * Territoires du Nord-Ouest

Autres organismes intéressés :

l'Association du Barreau canadien * l'Association canadienne des bibliothèques de droit * l'Association canadienne des professeurs de droit * La fondation canadienne Donner * ministère des Consommateurs et Sociétés

INTRODUCTION

Les gens, le téléphone et la loi

Les gens utilisent toujours le téléphone pour obtenir des renseignements sur la loi. Ils appellent un avocat ou un ministère du gouvernement pour savoir si leur problème implique la loi ou une procédure judiciaire. La police est utilisée, via le téléphone comme principale source d'information sur la loi.

Depuis le début des années 1980, il existe un petit nombre de services qui se spécialisent dans l'accès à l'information juridique par téléphone. Au cours des 5 dernières années, le nombre et la variété de ces services ont augmenté. À l'aide d'un personnel formé ou de messages enregistrés, ces services aident les gens à découvrir si leur problème implique la loi ou une procédure judiciaire. Les services réfèrent ensuite les interlocuteurs aux services juridiques ou communautaires appropriés, comme les avocats, les cliniques juridiques et les organismes de services sociaux.

La demande pour ce service pratique et anonyme a augmenté. Le nombre des services s'est nettement augmenté dans une tentative de répondre à la demande. Il existe maintenant des services dans presque chaque province et territoire.

Pourquoi ces services sont-ils si populaires? Il y a un certain nombre d'explications : le caractère pratique, les coûts, l'anonymat et les campagnes de publicité qui attirent l'attention sur l'existence des services.

Le besoin d'une information actuelle

Le Centre canadien d'information juridique (CCIJ) fournit un service d'information sur les tendances des programmes de vulgarisation de l'éducation juridique. Le CCIJ a reconnu la nécessité de recueiller de l'information fiable sur la portée de la demande actuelle d'information juridique par téléphone. Ces données pourraient aider les planificateurs à évaluer le potentiel de ces services comme moyen de fournir de l'information sur la loi d'une manière efficace et rentable. En outre, nombre des organisations qui dirigent des services d'information juridique par téléphone avaient besoin d'une information comparative pour les aider à prévoir les besoins en matière de croissance, d'équipement et de personnel.

Lors d'une réunion de la Public Legal Education Association of Canada (PLEAC) en avril 1989, le CCIJ et la Legal Services Society de la Colombie-Britannique (LSS) se sont portés bénévoles pour réunir des statistiques sur les services d'information juridique par téléphone. Cette coopération a produit une étude intensive des lignes téléphoniques d'information juridique. Un rapport d'étape a été présenté à la réunion de la PLEAC qui s'est tenue à St. Andrews-by-the-Sea, Nouveau-Brunswick, en septembre 1989.

Objectifs

Les objectifs de l'étude étaient à deux volets :

- Préparer de l'information détaillée sur les genres de services offerts actuellement, leur financement et les modes de fonctionnement. La façon dont les services utilisent leurs ressources techniques et humaines présentait un intérêt particulier.
- Réunir des impressions sur les perspectives futures concernant l'utilisation du téléphone pour fournir au public de l'information juridique par les gouvernements, l'aide juridique et les bailleurs de fonds des services de vulgarisation de l'éducation juridique.

Uniformité des données

Même si chaque service tient des dossiers complets de ses appels, jusqu'à cette étude, il y avait très peu d'uniformité dans les catégories utilisées dans les statistiques pour indiquer la nature de l'appel (exemple, crise personnelle ou information), le sujet (exemple, droit familial, tribunal des petites créances), ou comment l'appel est traitée (exemple, aiguillage vers un avocat, vers un organisme de services sociaux).

La découverte d'un moyen de partager l'information entre les divers services demandait l'établissement de catégories acceptables pour rendre la collecte des données utile. Le CCIJ et la LSS ont conçu un prototype pour les catégories de la collecte de données et ont utilisé cette étude pour vérifier leur pertinence.

Calendrier

L'étude originale a été menée à l'été de 1989. L'information recueillie a été ensuite mise à jour à l'automne 1990 en demandant à chacun des participants à l'enquête de mettre à jour l'information contenue dans le profil de son service. Ce répertoire contient de l'information au sujet des services d'information juridique par téléphone en opération au Canada au 31 décembre 1990.

MÉTHODOLOGIE

La collecte de l'information comportait six étapes.

Étape 1 : Sondage par téléphone

Un sondage détaillé a été mené au sujet de toutes les lignes téléphoniques d'information juridique au Canada, sondage qui comprenait les services publics et les services privés.

Un aperçu des sujets abordés par le sondage figure à l'annexe I.

Étape 2 : Sondage téléphonique sélectif auprès des gouvernements

Les directions des communications des ministères clés des gouvernements ont été contactées dans tout le Canada. On a demandé aux directions quels étaient actuellement leurs services d'information au public par téléphone ainsi que leurs projets concernant l'avenir de ce service.

Étape 3 : Sondage sélectif des lignes téléphoniques américaines d'information juridique

On a communiqué avec des services sélectionnés d'information par téléphone reflétant une gamme de modèles de prestation de services, de publics et de répartitions démographiques. On a demandé à ces organismes quels étaient actuellement leurs services d'information ainsi que leurs projets concernant l'avenir de ce service.

Étape 4 : Lettre aux directeurs des programmes d'aide juridique

Une lettre a été transmise à tous les centres d'aide juridique du Canada leur demandant de réfléchir sur leur expérience de services d'information juridique par téléphone. En outre, on a demandé aux directeurs de déterminer et de commenter les questions entourant la prestation de l'accès public à l'information juridique par

téléphone, de leur point de vue en tant que fournisseurs de services de défense et de promotion.

Étape 5 : Lettre aux bailleurs de fonds de services d'information juridique par téléphone

Une lettre a été transmise aux bailleurs de fonds de service d'information juridique par téléphone. On leur a demandé de déterminer les problèmes actuels et les perspectives et (ou) les problèmes futurs quant à l'accès public à l'information juridique par téléphone.

Étape 6 : Examen de données statistiques

En décembre 1989, le CCIJ a fait parvenir à tous les participants une copie de l'information statistique recueillie par le sondage. On leur a demandé d'examiner les données et de vérifier leur exactitude. Cette étape s'est répétée en octobre et en novembre 1990 pour inclure toute la nouvelle information.

Portée du présent rapport

Ce sondage porte seulement sur les services canadiens d'information juridique par téléphone (étapes 1 et 6).

En outre, un certain nombre d'organisations de vulgarisation de l'éducation juridique fournissent de l'information sur la loi et font des aiguillages vers d'autres organismes par téléphone, mais ne reçoivent pas de financement spécial pour fournir un service distinct d'information juridique par téléphone. Nous avons identifié ces organisations en les plaçant derrière la section à onglet rouge du répertoire.

Prochaines étapes

À la suite du travail accompli par le CCIJ et la LSS, et à titre d'indication de l'intérêt marqué envers l'utilisation du téléphone pour fournir de l'information sur la loi, la PLEAC a mis sur pied un groupe de travail sur les lignes téléphoniques d'information juridique. Le groupe de travail est constitué de représentants de plusieurs secteurs de compétence et de tous les modes opérationnels des services téléphoniques. Ce qui comprend les lignes de messages enregistrés, les services interactifs et l'aiguillage vers les avocats. Le secteur public et le secteur privé sont représentés. Le groupe de travail de la PLEAC a tenu sa première réunion en août 1990.

Le groupe de travail explorera des questions comme les suivantes :

- les méthodes de collecte et de partage de données communes d'information parmi les services;
- les normes de soin et de fiabilité quant à l'exactitude de l'information fournie par les services téléphoniques d'information juridique;
- la formation du personnel;
- la gestion de l'information - comment recueillir et mettre à jour de l'information sur la loi et les aiguillages vers les services sociaux et communautaires.

L'objectif sera de partager des idées et de fournir une tribune non officielle pour déterminer et discuter des questions pressantes concernant les services téléphoniques d'information juridique.

AVENIR

Le CCIJ a l'intention d'effectuer ce sondage chaque année, pour mettre à jour ces statistiques. Nous suivrons de très près les derniers développements dans le domaine du fonctionnement des services téléphoniques d'information juridique et nous rendrons disponible cette information. Par exemple, depuis la collecte initiale des données, nous sommes devenus conscients de l'existence au Nouveau-Brunswick d'un nouvel service téléphonique d'information destiné au troisième âge.

Le CCIJ continuera à rassembler des études de recherches, descriptions de programmes et de l'information statistique au sujet des services téléphoniques d'information juridique. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter le Centre des ressources du CCIJ, Suite 205, 600 est, av. Eglinton, Toronto, Ontario, M4P 1P3, (416) 483-3802.

Renseignements:	Mme Lois Gander, Directrice générale
Organisme:	Legal Resource Centre
Adresse:	Université de l'Alberta, 10049 - 81 Avenue Edmonton
Province:	Alberta
Code postal:	T6E 1W7
Téléphone:	(403) 492-5732

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. ***Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?***
   2 ans

2. ***Qui finance votre service?***
   Law Foundation of Alberta

3. ***Votre service est-il autonome?***
   Non

4. ***Votre service fait-il partie:***
   {Oui } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. ***Quel est le groupe cible de votre service?***

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. ***Votre service est-il anonyme?***
   Oui

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   9

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   2

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    7

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    2

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Non

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Non

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Sans objet

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Non

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	24%
Questions de droit criminel	9%
Testaments et successions	6%
Droit du travail	3%
Droit du logement	6%
Petites créances	5%
Droit des affaires	11%
Autre	--

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{ }	Moins de 5 minutes
{Oui }	De 5 à 10 minutes
{ }	De 10 à 30 minutes
{ }	Plus de 30 minutes
{ }	Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*
    Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*
    Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*
    Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*
    Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*
    Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	2
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	2

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Oui }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui }	Autre
	Personnes ressource de l'exterieur se spécialisant en questions de service juridique

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre

Renseignements:	Mme Margo Helper
Organisme:	Dial-A-Law, Calgary Legal Guidance
Adresse:	100-615 sud-ouest, MacLeod Trail, Calgary
Province:	Alberta
Code postal:	T2G 4T8
Téléphone:	(403) 234-9266

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. ***Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?***
   9 ans

2. ***Qui finance votre service?***
   Alberta Law Foundation

3. ***Votre service est-il autonome?***
   Non

4. ***Votre service fait-il partie:***

{Oui }	D'un organisme de VEIJ?
{ }	D'une société du barreau?
{ }	D'une association du barreau?
{ }	D'un autre organisme?
{ }	Sans objet

5. ***Quel est le groupe cible de votre service?***

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. ***Votre service est-il anonyme?***
   Oui

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   24 heures

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   168 heures par semaine

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   1

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    7

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    3

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Non

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Oui, espagnol

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***

Oui	{Oui }
Non	{ }

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{ }
Messages enregistrés	{Oui }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Non

DOMAINES DU DROIT

18. Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.

Questions de droit de la famille	25%
Questions de droit criminel	20%
Testaments et successions	7%
Problèmes du consommateur	10%
Droit du travail	5%
Droit du logement	5%
Petites créances	15%
Autre -	18%
Droit immobilier	5%
Droit de l'immigration	5%
Droits de la personne	5%
Généralités	3%

19. Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).

{ } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{Oui } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. Nombre de bandes de messages?

105 -110 bandes

21. Durée de chaque bande?

{ } Moins de 5 minutes
{Oui } 5 à 10 minutes
{ } 10 à 20 minutes
{ } Autre

22. Qui enregistre les bandes?

{ } Personnel interne
{Oui } Personnes de l'extérieur
{ } Personnel interne et personnes de l'extérieur

23. *Genre de voix sur les bandes?*

Homme seulement	{Oui }
Femme seulement	{ }
Homme et femme	{ }

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*

Oui

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	1

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Oui }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Renseignements:	Mme Nancy Hannum, Directrice des services bibliothécaires
Organisme:	Legal Services Society
Adresse:	200-1140 ouest, rue Pender, Vancouver
Province:	Colombie-Britannique
Code postal:	V6E 4G1
Téléphone:	(604) 660-4673 LawLine (604) 660-4600 administration

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   14 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Law Foundation of British Columbia
   Gouvernement provincial-ministère du Procureur général
   La société reçoit également des fonds du gouvernement fédéral en raison d'une entente fédérale-provinciale de partage des coûts de l'aide juridique

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   {Oui } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   5

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   23 heures

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   2

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    3

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    0

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Non

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Oui, chinois

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Non

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite-t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	21%
Questions de droit criminel	8%
Les époux et les enfants maltraités	2%
Testaments et successions	7%
Problèmes du consommateur	4.8%
Droit de la faillite et du crédit	7%
Droit du travail	3%
Droit du logement	5%
Petites créances	5%
Droit des affaires	3%
Autre	22%

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{ }	Moins de 5 minutes
{Oui }	De 5 à 10 minutes
{ }	De 10 à 30 minutes
{ }	Plus de 30 minutes

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*
    Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*
    Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*
    Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*
    Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*
    Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. ***Qui sont les employés du service?***

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	5
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	0

26. ***Le personnel a-t-il accès à un avocat?***

Oui

27. ***Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?***

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Oui }	Séances structurées de préparation
{Oui }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. ***De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?***

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre Manuels d'information juridique

Renseignements:	M. Larry Hnetka
Organisme:	Service de renvoi à un avocat, Association du Barreau canadien-division de la Colombie-Britannique
Adresse:	504-1148, rue Hornby, Vancouver
Province:	Colombie-Britannique
Code postal:	V6Z 2C3
Téléphone:	(604) 687-3404 (604) 687-3221 (Numéro du service de renvoi à un avocat)

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   34 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Law Foundation of British Columbia 90%
   Division de la Colombie-Britannique de l'ABC (frais administratifs) 10%

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   {Oui } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Non

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   8

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?*
   Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*
   2

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*
    7

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*
    1

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*
    Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*
    Non

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*
    Non

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*
    Sans objet

SERVICES

16. *Quel genre de services votre organisme exploite t-il?*

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. *Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?*
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. ***Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.***

Questions de droit de la famille	24%
Questions de droit criminel	10%
Testaments et successions	5%
Problèmes du consommateur	5%
Droit de la faillite et du crédit	8%
Droit du travail	4%
Droit du logement	3%
Droit des affaires	10%
Autre	2%

19. ***Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).***

{Oui } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. ***Nombre de bandes de messages?***
Sans objet

21. ***Durée de chaque bande?***
Sans objet

22. ***Qui enregistre les bandes?***
Sans objet

23. ***Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).***
Sans objet

24. ***L'ordinateur prend-il les appels?***
Non

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	2
Autre	0

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui }	Autre
	Connaissance de la communauté juridique

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Non }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Renseignements: M. Larry Hnetka
Organisme: Dial-A-Law, Association du Barreau canadien-division de la Colombie-Britannique
Adresse: 504-1148, rue Hornby, Vancouver
Province: Colombie-Britannique
Code postal: V6Z 2C3
Téléphone: (604) 687-3404
(604) 687-4680 (Dial-A-Law)

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   8 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Law Foundation of British Columbia 90%
   Division de la Colombie-Britannique de l'ABC (frais administratifs) 10%

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   {Oui } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   24

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?*
   Sept jours sur sept, 24 heures par jour

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*
   1

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*
    6

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*
    2

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*
    Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*
    Non

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*
    Non

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*
    Sans objet

SERVICES

16. *Quel genre de services votre organisme exploite t-il?*

Service interactif	{ }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{Oui }
Autre	{ }

17. *Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?*
    Non

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	20%
Questions de droit criminel	10%
Testaments et successions	0%
Problèmes du consommateur	0%
Droit de la faillite et du crédit	2%
Droit du travail	0%
Droit du logement	2%
Droit des affaires	0%
Autre	0%

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{ } Moins de 5 minutes
{Oui } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*

135 bandes

21. *Durée de chaque bande?*

{ } Moins de 5 minutes
{Oui } 5 à 10 minutes
{ } 10 à 20 minutes
{ } Autre

22. *Qui enregistre les bandes?*

{ } Personnel interne
{Oui } Personnes de l'extérieur
{ } Personnel interne et personnes de l'extérieur
Annonceurs radiophoniques professionnels

23. *Genre de voix sur les bandes?*

Homme seulement	{ }
Femme seulement	{ }
Homme et femme	{Oui }

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*

Non

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	2
Autre	0

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui }	Autre
	Connaissance de la communauté juridique

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Non }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Renseignements:	Mme Mary Troszko
Organisme:	Renvoi à un avocat - Community Legal Education Association (Manitoba)
Adresse:	304-283, avenue Bannatyne, Winnipeg
Province:	Manitoba
Code postal:	R3C 0T9
Téléphone:	(204) 943-2382

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   15 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Law Society of Manitoba
   Law Foundation of Manitoba

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   {Oui } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui - Des répondeurs sont utilisés pour prendre les messages après les heures d'ouverture et la personne qui appelle doit laisser un numéro de téléphone.

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   7

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Du lundi au vendredi de 9 h à 16 h

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   2

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    2

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    1

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Non

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Oui, ukrainien

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Oui { }
    Non {Non }

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. ***Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.***

Questions de droit de la famille	31%
Questions de droit criminel	9%
Comment obtenir les services juridiques	6%
Testaments et successions	10%
Problèmes du consommateur	5%
Droit de la faillite et du crédit	5%
Droit du travail	4%
Droit du logement	3%
Petites créances	9%
Droit des affaires	5%
Autre	17%

19. ***Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).***

{ } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{Oui } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. ***Nombre de bandes de messages?***
Sans objet

21. ***Durée de chaque bande?***
Sans objet

22. ***Qui enregistre les bandes?***
Sans objet

23. ***Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).***
Sans objet

24. ***L'ordinateur prend-il les appels?***
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. Qui sont les employés du service?

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	2
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	1

26. Le personnel a-t-il accès à un avocat?

Oui

27. Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre - Petite bibliothèque interne

Renseignements: M. Lawrence Collins, Directeur général
Organisme: Law Society of Newfoundland
Adresse: C.P. 1028, St. John's
Province: Terre-Neuve
Code postal: A1C 3M3
Téléphone: (709) 722-4745

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   3 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Law Society of Newfoundland
   Law Foundation of Newfoundland

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   {Oui } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   3 heures

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?*
   9h à 12h

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*
   1

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*
    Sans objet

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*
    Sans objet

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*
    Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*
    Non

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*
    Non

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*
    Sans objet

SERVICES

16. *Quel genre de services votre organisme exploite t-il?*

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. *Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?*
    Non

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	30%
Questions de droit criminel	16%
Testaments et successions	6%
Problèmes du consommateur	3%
Droit de la faillite et du crédit	3%
Droit du travail	13%
Droit du logement	2%
Droit des affaires	2%
Autre	26%

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{Oui}	Moins de 5 minutes
{ }	De 5 à 10 minutes
{ }	De 10 à 30 minutes
{ }	Plus de 30 minutes
{ }	Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*
    Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*
    Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*
    Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*
    Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*
    Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	1
Autres professionnels	1
Autre	3

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*
    Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Non }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Non }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Non }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Renseignements: Mr. Peter Webster
Organisme: Public Legal Education Society of Nova Scotia
Adresse: 109-1127, rue Barrington, Halifax
Province: Nouvell-Écosse
Code postal: B3H 2P8
Téléphone: (902) 423-7154; 1-(902) 420-9779
(ligne sans frais en Nouvelle-Écosse)

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   3 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Les principales recettes du programme sont tirées du PLES,
   Law Foundation of Nova Scotia
   Ministère de la Justice Canada
   Procureur général de la Nouvelle-Écosse
   Nova Scotia Barristers' Society

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   {Oui } D'un organisme de VEIJ
   { } D'une société du barreau
   { } D'une association du barreau
   { } D'un autre organisme
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autres organismes communautaires	{Oui}

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?

6

8. Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 16h 30.

9. Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?

1

10. Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?

3

11. Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?

1

LANGUES

12. Vos services sont-ils offerts en anglais?

Oui

13. Vos services sont-ils offerts en français?

Non

14. Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?

Non

15. Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?

Sans objet

SERVICES

16. Quel genre de services votre organisme exploite t-il?

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?

Non

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	30.0%	
Questions de droit criminel	11.7%	
Successions	5.6%	
Problèmes du consommateur		4.8%
Droit de la faillite et du crédit	9.4%	
Droit du travail	4.2%	
Droit du logement	5.9%	
Autre	7.4%	

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{ } Moins de 5 minutes
{Oui} De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*
Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*
Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*
Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*
Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. Qui sont les employés du service?

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	1
Avocats	2
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	0

26. Le personnel a-t-il accès à un avocat?

Oui

27. Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?

{Non }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Oui }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre

Renseignements:	Ms Alison Davidson, Coordonnatrice provinciale
Organisme:	Dial-A-Law
Adresse:	526-1657, rue Barrington, Halifax
Province:	Nouvelle-Écosse
Code postal:	B3J 2A1
Téléphone:	(902) 420-9000; 1-(902) 422-1666 (ligne TDD)

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   3 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Law Foundation of Nova Scotia
   Division de la Nouvelle-Écosse de l'Association du Barreau canadien

3. *Votre service est-il autonome?*
   Oui

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ
   { } D'une société du barreau
   { } D'une association du barreau
   { } D'un autre organisme
   {Oui } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre (personnes malentendantes)	{ Oui}

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   24

8. Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?

168 - Le service TDD fonctionne 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

9. Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?

1

10. Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?

1-Il y a une ligne et il ne s'agit pas d'une ligne sans frais.

11. Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?

0

LANGUES

12. Vos services sont-ils offerts en anglais?

Oui

13. Vos services sont-ils offerts en français?

Non

14. Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?

Non

15. Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?

Sans objet

SERVICES

16. Quel genre de services votre organisme exploite t-il?

Service interactif	{ }
Messages enregistrés	{Oui}
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{Oui}
(Service TDD pour personnes malentendantes)	

17. Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?

Non

DOMAINES DU DROIT

18. Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.

Non

19. Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).

{ } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ Oui} Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. Nombre de bandes de messages?

90 bandes

21. Durée de chaque bande?

{ } Moins de 5 minutes
{Oui} 5 à 10 minutes
{ } 10 à 30 minutes
{ } Autre

22. Qui enregistre les bandes?

{ } Personnel interne
{Oui } Personnes de l'extérieur
{ } Personnel interne et personnes de l'extérieur
Annonceurs radiophoniques professionnels

23. Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).

Homme seulement	{Oui}
Femme seulement	{ }
Homme et femme	{ }

24. L'ordinateur prend-il les appels?

Non - Le service TDD comporte une fonction de réponse automatique. Un répondeur demande à la personne malentendante de laisser un nom et une adresse, de sorte que le document Dial-A-Law approprié puisse être expédié par la poste.

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. Qui sont les employés du service?

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	1
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	0

26. Le personnel a-t-il accès à un avocat?

Oui

27. Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non}	Autre

28. De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre

Renseignements : Mme Anne Bonang, Coordonnatrice,

Organisme: Service de renvoi à un avocat
Nova Scotia Barristers' Society

Adresse: Keith Hall
475, rue Hollis, Halifax

Province: Nouvelle-Écosse

Code postal: B3J 3M4

Téléphone: (902) 422-1491

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   9 ans (depuis mars 1981)

2. *Qui finance votre service?*
   Law Foundation of Nova Scotia
   Nova Scotia Barristers' Society

3. *Votre service est-il autonome?*
   Oui, Le personnel supplémentaire nécessaire et les locaux sont fournis par la Nova Scotia Barrister's Society

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   {Oui } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui}
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Non

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   4

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?*
   20 heures par semaine

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*
   1

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*
    1

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*
    1

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*
    Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*
    Non, mais les clients sont dirigés vers des avocats qui parlent français.

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*
    Non, mais les clients sont dirigés vers des avocats qui parlent d'autres langues.

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*
    Oui

SERVICES

16. *Quel genre de services votre organisme exploite t-il?*

Service interactif	{Oui}
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. *Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?*
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.

Questions de droit de la famille	30%
Questions de droit criminel	12%
Successions	6%
Problèmes du consommateur	10%
Droit de la faillite et du crédit	4%
Droit du travail	6%
Droit du logement	5%
Petites créances	7%
Droit des affaires	3%
Autre	20%

19. Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).

{ } Moins de 5 minutes
{ Oui} De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. Nombre de bandes de messages?
Sans objet

21. Durée de chaque bande?
Sans objet

22. Qui enregistre les bandes?
Sans objet

23. Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).
Sans objet

24. L'ordinateur prend-il les appels?
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	1
Autre	0

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Renseignements: M. Steve Whipp
Organisme: Arctic Public Legal Education and Information Society
Adresse: 4916, 49e rue, Yellowknife
Province: Territoires du Nord-Ouest
Code postal: X1A 3R1
Téléphone: (403) 920-2360

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   1 an

2. *Qui finance votre service?*
   Law Foundation of the N.W.T.
   Law Society of N.W.T.
   Arctic PLEI Society

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   {Oui } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   2 1/2 heures

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Mardi et jeudi soir, de 18 h à 20 h 30.

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   1

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    4

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    1

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Non

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Non

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Sans objet

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Non

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	50%
Questions de droit criminel	20%
Testaments et successions	5%
Problèmes du consommateur	1%
Droit de la faillite et du crédit	5%
Droit du travail	2%
Droit du logement	5%
Petites créances	2%

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{ } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{Oui } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*
Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*
Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*
Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*
Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	1 (2 à l'occasion)
Bénévoles	0
Étudiants en droit	1
Autres professionnels	1
Autre	0

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre

Des conseils de bande, des prêtres, la GRC, des infirmières, des enseignants et des travailleurs sociaux ont accepté d'agir à titre de personnes ressources en cas de crise.

Renseignements:	Mme Theresa Starkes, Gérante du bureau
Organisme:	Dial-A-Law, Société du barreau du Haut-Canada
Adresse:	206-204, rue Richmond, Toronto
Province:	Ontario
Code postal:	M5V 1V6
Téléphone:	(416) 947-3335

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   6 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Société du barreau du Haut-Canada.

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   {Oui } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   24 heures

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Téléphone à clavier: 24 heures
   Téléphone à cadran: 8 heures

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   2

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    23

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    9 lignes WATS, 4 lignes locales à Ottawa (La Law Society a un nouveau système satellite à Ottawa).

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Oui (installés en avril 1990)

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Oui, cantonais et portugais (ajouté au milieu de 1990)

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Oui

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Oui - Il y a un système complètement distinct comportant 10 lignes, dont 4 lignes WATS.

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	50%
Questions de droit criminel	5%
Comment obtenir les services juridiques	5%
Testaments et successions	10%
Droit du travail	5%
Droit du logement	10%
Petites créances	10%

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{Oui } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*

130 bandes

21. *Durée de chaque bande?*

{Oui } Moins de 5 minutes
{ } 5 à 10 minutes
{ } 10 à 20 minutes
{ } Autre

22. *Qui enregistre les bandes?*

{ } Personnel interne
{Oui } Personnes de l'extérieur
{ } Personnel interne et personnes de l'extérieur

23. *Genre de voix sur les bandes?*

Homme seulement	{ }
Femme seulement	{ }
Homme et femme	{Oui }

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*

Oui

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	2

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Oui }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Renseignements:	Mme Theresa Starkes, Gérante du bureau
Organisme:	Renvoi à un avocat, Société du barreau du Haut-Canada
Adresse:	206-204, rue Richmond, Toronto
Province:	Ontario
Code postal:	M5V 1V6
Téléphone:	(416) 947-3335

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   10 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Société du barreau du Haut-Canada

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   {Oui } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui - Les clients donnent leur nom et les trois premiers chiffres de leur numéro de téléphone seulement. Les dossiers sont déchiquetés.

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   7

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   6

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    8

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    4

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Oui

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Oui, polonais et philipin

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Oui - Les téléphonistes réfèrent les clients à des avocats qui communiquent en plus de 30 langues différentes.

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	24%
Questions de droit criminel	10%
Testaments et successions	3%
Problèmes du consommateur	4%
Droit de la faillite et du crédit	4%
Droit du travail	6%
Droit du logement	12%
Petites créances	12%
Droit des affaires	4%
Autre	20%

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{Oui } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*
Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*
Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*
Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*
Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*
Oui

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	6

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultation?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Contact:	M Stephen Ginsberg
Organization:	Régime juridique des Travailleurs canadiens de l'automobile
Address:	830-102 ouest, rue Bloor , Toronto
Province:	Ontario
Postal Code:	M5S 1M8
Telephone:	(416) 960-2410

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   5 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Les Travailleurs canadiens de l'automobile, General Motors, Ford, Chrysler et d'autres entreprises

3. *Votre service est-il autonome?*
   Oui.

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ
   { } D'une société du barreau
   { } D'une association du barreau
   { } D'un autre organisme
   {Oui} Sans objet
   Le régime juridique des TCA ne fait pas partie d'un autre organisme, bien qu'il soit régi par un comité composé des bailleurs de fonds.

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public { }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre {Oui}
   Les membres des TCA qui ont négocié le régime dans leur convention collective

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Non

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   8

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   1(avocat-conseil en fonction)
   Il est possible de parler à un avocat par téléphone, mais pas nécessairement au moment où l'appel est placé.

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    0 - Aucune ligne n'est consacrée spécialement à l'information juridique, mais 45 lignes sont disponibles pour des renseignements concernant le régime ou le nom de certains avocats.

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    0 - Quatre lignes sans frais sont disponibles pour des renseignements concernant le régime et le nom d'avocats.

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Oui.

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Oui, italien, grec et ukrainien

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Oui { }
    Non {Oui }

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***
    Service interactif {Oui}
    Messages enregistrés { }
    Service interactif et messages enregistrés { }
    Autre { }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille		15%
Questions de droit criminel		4%
Successions		30%
Problèmes du consommateur		5%
Droit du logement		2%
Autre		4%
	Droit immobilier	40%
	Droit administratif	2%

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{ } Moins de 5 minutes
{Oui } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*
Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*
Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*
Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*
Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	1
Bibliothécaires	0
Avocats	30
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	85

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui}	Autre

Manuel d'entraînement

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre

Contact:	Mr. Noel Bates
Organization:	LawLine
Address:	201-17est, rue King , Oshawa
Province:	Ontario
Postal Code:	L1H 1A8
Telephone:	(416) 567-5255

REMARQUE:

Legal Service Plans of Canada (même adresse et directeur que ci-dessus) offrent également Info/Droits, un service en français, ainsi que JURITEL, un service spécial à l'intention des employés. Ce service s'intègre au profil des services téléphoniques d'information juridique. Legal Service Plans offrent maintenant leurs services à 150,000 personnes.

Legal Service Plans of Canada est l'organisme qui chapeaute les régimes de services juridiques.

Certains des renseignements donnés au CCIJ par LawLine sont confidentiels et ne peuvent être publiés. Le cas échéant, le CCIJ a inséré une note à cet effet sous la question.

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   1 an

2. *Qui finance votre service?*
   C'est un entreprise purement commerciale.

3. *Votre service est-il autonome?*
   Oui

4. *Votre service fait-il partie:*
   - { } D'un organisme de VEIJ
   - { } D'une société du barreau
   - { } D'une association du barreau
   - {Oui} D'un autre organisme
   - { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{ }
Services payants	{Oui}
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*

Non

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*

24 heures par jour

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?*

24 heures par jour, 7 jours par semaine

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*

7 (élargie le 1 novembre 1989 à 12 téléphonistes)

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*

RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS QUI NE PEUVENT ÊTRE PUBLIÉS

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*

LawLine dispose d'un certain nombre de lignes téléphoniques sans frais.

Le nombre exact de lignes est CONFIDENTIEL ET NE PEUT ÊTRE PUBLIÉ.

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*

Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*

Non

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*

Non

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*

Sans objet

SERVICES

16. Quel genre de services votre organisme exploite t-il?

Service interactif	{Oui}
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?

Oui

DOMAINES DU DROIT

18. Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.

RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS QUI NE PEUVENT ÊTRE PUBLIÉS

19. Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).

{ }	Moins de 5 minutes
{ }	De 5 à 10 minutes
{Oui}	De 10 à 30 minutes
{ }	Plus de 30 minutes
{ }	Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. Nombre de bandes de messages?

Sans objet

21. Durée de chaque bande?

Sans objet

22. Qui enregistre les bandes?

Sans objet

23. Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).

Sans objet

24. L'ordinateur prend-il les appels?

Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. Qui sont les employés du service?

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	5
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	2
Autre	0

26. Le personnel a-t-il accès à un avocat?

Oui

27. Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?

{Non }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non}	Autre

28. De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Non }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Oui }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autres professionnels juridiques

Renseignements: Mme Susan Voss

Organisme: Ligne d'information juridique d'Ottawa
Education juridique communautaire

Adresse: Faculté de droit, Section de la Common Law, 57 Louis Pasteur, Ottawa

Province: Ontario

Code postal: K1N 6N5

Téléphone: (613) 236-3893

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   10 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Fédération des étudiants de l'Université d'Ottawa
   Common Law Students Society
   Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton
   Subvention de lancement du gouvernement fédéral
   Ville d'Ottawa
   Ville de Nepean

3. *Votre service est-il autonome?*
   Oui

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ
   { } D'une société du barreau
   { } D'une association du barreau
   { } D'un autre organisme
   {Oui } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui}
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   6

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine65*
   Du lundi au vendredi de 10 h à 16 h

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*
   2

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*
    2

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*
    0

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*
    Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*
    Oui

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*
    Non

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*
    Sans objet

SERVICES

16. *Quel genre de services votre organisme exploite t-il?*

Service interactif	{Oui}
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et message enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. *Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?*
    Non

DOMAINES DU DROIT

18. Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.

Questions de droit de la famille	16%
Questions de droit criminel	7%
Successions	4%
Droit de la faillite et du crédit	4%
Droit du travail	4%
Problèmes du consummateur	10%
Droit du logement	24%
Droit des affaires	2%
Autre	9%

19. Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).

{ }	Moins de 5 minutes
{ }	De 5 à 10 minutes
{Oui}	De 10 à 30 minutes
{ }	Plus de 30 minutes
{ }	Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. Nombre de bandes de messages?
Sans objet

21. Durée de chaque bande?
Sans objet

22. Qui enregistre les bandes?
Sans objet

23. Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).
Sans objet

24. L'ordinateur prend-il les appels?
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	1
Bénévoles	0
Étudiants en droit	55
Autres professionnels	0
Autre	0

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui}	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non}	Base de données informatisée
{Oui}	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui}	Autre

Contact:	Mme Ann Sherman, Directrice générale
Organization:	Community Legal Information Assn. of P.E.I.
Address:	P.O. Box 1207, Charlottetown
Province:	Île-du-Prince-Édouard
Postal Code:	C1A 7M8
Telephone:	(902) 892-0853; (902) 368-4098 (Ligne d'information juridique)

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   6 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Ministère de la Justice (fédéral et provincial)
   Law Foundation of Prince Edward Island

3. *Votre service est-il autonome?*
   Oui.

4. *Votre service fait-il partie:*

{Oui}	D'un organisme de VEIJ
{ }	D'une société du barreau
{ }	D'une association du barreau
{ }	D'un autre organisme
{ }	Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   8

8. Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?
Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

9. Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?
1

10. Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?
1

11. Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?
1

LANGUES

12. Vos services sont-ils offerts en anglais?
Oui

13. Vos services sont-ils offerts en français?
Non

14. Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?
Non

15. Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?
Sans objet

SERVICES

16 . Quel genre de services votre organisme exploite t-il?

Service interactif	{Oui}
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?
Non

DOMAINES DU DROIT

18. Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.

Questions de droit de la famille	30%
Questions de droit criminel	10%
Comment obtenir les services juridiques	3%
Les époux et les enfants maltraités	5%
Successions	6%
Droit de la faillite et du crédit	4%
Droit du travail	2%
Droit des affaires	2%
Autre	48%

19. Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).

{ } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{Oui} De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. Nombre de bandes de messages?
Sans objet

21. Durée de chaque bande?
Sans objet

22. Qui enregistre les bandes?
Sans objet

23. Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).
Sans objet

24. L'ordinateur prend-il les appels?
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	1
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	1

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Non }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non}	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Non }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Contact:	Mme Beverly Mills-Stetson
Organization:	Renvoi à un avocat, Law Society of Prince Edward Island
Address:	C.P. 128 51, rue Water , Charlottetown
Province:	Île-du-Prince-Édouard
Postal Code:	C1A 7K2
Telephone:	(902) 566-1666

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   Depuis mai 1988

2. *Qui finance votre service?*
   Law Society of Prince Edward Island

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ
   {Oui} D'une société du barreau
   { } D'une association du barreau
   { } D'un autre organisme
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Non

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   6-8 heures

8. Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?

Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

Pendant l'été de 8 h à 16 h

9. Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?

2

10. Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?

2

11. Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?

0

LANGUES

12. Vos services sont-ils offerts en anglais?

Oui

13. Vos services sont-ils offerts en français?

Non

14. Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?

Non

15. Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?

Sans objet

SERVICES

16. Quel genre de services votre organisme exploite t-il?

Service interactif	{Oui}
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?

Oui

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Oui mais aucune liste n'est fournie.

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{ }	Moins de 5 minutes
{Oui }	De 5 à 10 minutes
{ }	De 10 à 30 minutes
{ }	Plus de 30 minutes
{ }	Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*

Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*

Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*

Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*

Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*

Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	1
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	1

26. Le personnel a-t-il accès à un avocat?

Oui

27. Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?

{Non } Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non } Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non } Séances structurées de préparation
{Oui } Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui } Formation interne
{Non } Ateliers
{Non } Formation en cours d'emploi
{Non} Autre

28. De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?

{Non } Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui } Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui } Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non } Base de données informatisée
{Oui } Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui } Accès à un professionnel juridique
{Oui } Autre

Contact:	M. Yves Deschenes
Organisme:	(SOQUIJ) Société québécoise d'information juridique
Address:	310-276, rue St. Jacques, Montréal
Province:	Québec
Postal Code:	H2Y 1N3
Telephone:	(514) 842-8741

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   3 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Ministère de la Justice
   Chambre des notaires

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ
   { } D'une société du barreau
   { } D'une association du barreau
   {Oui} D'un autre organisme
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui}
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   9

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine65*
   Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h

9. Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?
1

10. Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?
10

11. Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?
0

LANGUES

12. Vos services sont-ils offerts en anglais?
Oui

13. Vos services sont-ils offerts en français?
Oui

14. Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?
Non

15. Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?
Sans objet

SERVICES

16. Quel genre de services votre organisme exploite t-il?

Service interactif	{ }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{Oui}
Autre	{ }

17. Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?
Non

DOMAINES DU DROIT

18. ***Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.***

Questions de droit de la famille	27%
Questions de droit criminel	4%
Successions	7%
Problèmes du consommateur	10%
Droit du travail	11%
Droit du logement	6%
Petites créances	4%
Autre	31%

19. ***Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).***

{ } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{Oui} Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. ***Nombre de bandes de messages?***

110 bandes en anglais
110 bandes en français

21. ***Durée de chaque bande?***

{Oui} Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 20 minutes
{ } Autre

22. ***Qui enregistre les bandes?***

{ } Personnel interne
{Oui} Personnes de l'extérieur
{ } Personnel interne et personnes de l'extérieur

23. ***Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).***

Homme et femme

24. L'ordinateur prend-il les appels?

Non

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. Qui sont les employés du service?

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	1
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	2

26. Le personnel a-t-il accès à un avocat?

Oui

27. Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Oui }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non}	Autre

28. De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Non }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non}	Base de données informatisée
{Non}	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non}	Autre

Renseignements:	Mme Nicole Legendre
Organisme:	Ministère de la Justice
Adresse:	1200 route de l'Eglise, Sainte-Foy
Province:	Québec
Code postal:	G1V 4M1
Téléphone:	(418) 644-2510

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. ***Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?***
   17 ans

2. ***Qui finance votre service?***
   Ministère de la Justice (Québec)

3. ***Votre service est-il autonome?***
   Non, dépend du Ministère de la Justice du Québec

4. ***Votre service fait-il partie:***
   { } D'un organisme de VEIJ
   { } D'une société du barreau
   { } D'une association du barreau
   {Oui} D'un autre organisme
   { } Sans objet

5. ***Quel est le groupe cible de votre service?***

Le grand public	{Oui}
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. ***Votre service est-il anonyme?***
   Oui

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   7

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine65***
   Lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 00 de 13 h 00 à 16 h 30

9. Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?

2

10. Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?

3

11. Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?

0

LANGUES

12. Vos services sont-ils offerts en anglais?

Oui

13. Vos services sont-ils offerts en français?

Oui

14. Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?

Non

15. Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?

Sans objet

SERVICES

16. Quel genre de services votre organisme exploite t-il?

Service interactif	{Oui}
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?

Oui

DOMAINES DU DROIT

18. Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.

Questions de droit de la famille	10%
Questions de droit criminel	3%
Comment obtenir les services juridiques	1%
Successions	3%
Problèmes du consommateur	4%
Droit de la faillite et du crédit	0%
Droit du travail	0%
Droit du logement	0%
Petites créances	3%
Droit des affaires	3%
Autre	7%

19. Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).

{Oui} Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20 Nombre de bandes de messages?
Sans objet

21. Durée de chaque bande?
Sans objet

22. Qui enregistre les bandes?
Sans objet

23. Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).
Sans objet

24. L'ordinateur prend-il les appels?
Non

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	1
Autre	2

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Non }	Formation interne
{Non}	Ateliers
{Non}	Formation en cours d'emploi
{Non}	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non}	Base de données informatisée
{Non}	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui}	Autre

Mise à jour quotidienne par des professionnels pourn répondre aux évenements quotidiens, ateliers.

Renseignements:	Mme Deborah Bodner, Coordonnatrice
Organisme:	Service de renvoi à un avocat
Adresse:	#201-2208, rue Scarth, Regina
Province:	Saskatchewan
Code postal:	S4P 2J6
Téléphone:	(306) 359-1767

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. ***Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?***
   4 ans

2. ***Qui finance votre service?***
   Law Society of Saskatchewan
   Law Foundation of Saskatchewan

3. ***Votre service est-il autonome?***
   Non

4. ***Votre service fait-il partie:***
   { } D'un organisme de VEIJ?
   {Oui } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. ***Quel est le groupe cible de votre service?***

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. ***Votre service est-il anonyme?***
   Non

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   6 1/2

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?*
   Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et 13 h 30 à 16 h 30

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*
   1

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*
    2

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*
    1

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*
    Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*
    Non

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*
    Non

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*
    Sans objet

SERVICES

16. *Quel genre de services votre organisme exploite t-il?*

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. *Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?*
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Questions de droit de la famille	27%
Questions de droit criminel	12%
Testaments et successions	8%
Droit de la faillite et du crédit	10%
Droit du travail	5%
Droit du logement	1%
Droit des affaires	5%
Autre	32%

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{Oui } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. *Nombre de bandes de messages?*
Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*
Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*
Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*
Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	3
Autre	2

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui } Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non } Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non } Séances structurées de préparation
{Non } Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Non } Formation interne
{Non } Ateliers
{Non } Formation en cours d'emploi
{Non } Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

Aucune signalée

Renseignements:	Mme Lynn Gaudet Directrice des programmes
Organisme:	Yukon Public Legal Education Association
Adresse:	À l'attention du Yukon College, C.P. 2799, Whitehorse
Province:	Yukon
Code postal:	Y1A 5K4
Téléphone:	(403) 667-4305

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. ***Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?***
   2 ans (depuis octobre 1987)

2. ***Qui finance votre service?***
   Le ministère de la Justice du Canada

3. ***Votre service est-il autonome?***
   Non

4. ***Votre service fait-il partie:***
   {Oui } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. ***Quel est le groupe cible de votre service?***

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. ***Votre service est-il anonyme?***
   Oui

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   7

8. Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?

Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h
Fermé le mardi après-midi

9. Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?

1

10. Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?

2

11. Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?

2

LANGUES

12. Vos services sont-ils offerts en anglais?

Oui

13. Vos services sont-ils offerts en français?

Non

14. Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?

Non

15. Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?

Sans objet

SERVICES

16. Quel genre de services votre organisme exploite t-il?

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?

Non

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*

Oui

Une liste de 63 sujets a été fournie, mais sans aucune statistique.

19. *Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).*

{ } Moins de 5 minutes
{Oui } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes

20. *Nombre de bandes de messages?*

Sans objet

21. *Durée de chaque bande?*

Sans objet

22. *Qui enregistre les bandes?*

Sans objet

23. *Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).*

Sans objet

24. *L'ordinateur prend-il les appels?*

Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	1
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	0

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Non }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique

Renseignements: Mme Jan Graham
Organisme: Service de renvoi à un avocat
Adresse: 201-302, rue Steele, Whitehorse
Province: Yukon
Code postal: Y1A 2C5
Téléphone: (403) 668-4231

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   4 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Law Society of Yukon

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   {Oui } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Les clients doivent donner leur nom pour le certificat que nous leur remettons; s'ils ne veulent pas donner leur nom, ils ne sont pas obligés de le faire.

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   7

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?*
   9 h à 17 h du lundi au vendredi

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*
   1

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*
    1

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*
    0 - **Les personnes à l'extérieur de Whitehorse peuvent appeler à frais virés.**

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*
    Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*
    Non

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*
    Non

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*
    Sans objet

SERVICES

16. *Quel genre de services votre organisme exploite t-il?*

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. *Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?*
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. ***Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.***

    Pas vraiment, nous ne tenons qu'un registre du domaine, c'est-à-dire droit de la famille, droit civil, etc. Environ 50% des appels ont trait à des questions du droit de la famille.

19. ***Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).***

    { } Moins de 5 minutes
    {Oui } De 5 à 10 minutes
    { } De 10 à 30 minutes
    { } Plus de 30 minutes
    { } Sans objet

20. ***Nombre de bandes de messages?***

    Sans objet

21. ***Durée de chaque bande?***

    Sans objet

22. ***Qui enregistre les bandes?***

    Sans objet

23. ***Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).***

    Sans objet

24. ***L'ordinateur prend-il les appels?***

    Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	1
Autre	0

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Non }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Oui }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Non }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui }	Autre - L'expérience des situations

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre

Renseignements: M. Gordon Hardy, Directeur général
Organisme: Public Legal Education Society
Adresse: 900, rue Howe, Vancouver
Province: Colombie-Britannique
Code postal: V6Z 2M4
Téléphone: (604) 688-2565

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   17 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Law Foundation of British Columbia
   Gouvernements provincial et fédéral, administration municipale

3. *Votre service est-il autonome?*
   Non

4. *Votre service fait-il partie:*
   {Oui } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*
   Le grand public {Oui }
   Services payants { }
   Personnes à faible revenu { }
   Autre { }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
   8

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   2

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    5

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    0

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Non

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Oui, chinois, punjabi et espagnol

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Oui { }
    Non {Non }

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Non

DOMAINES DU DROIT

18. ***Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.***

Questions de droit de la famille	20%
Questions de droit criminel	5%
Comment obtenir les services juridiques	10%
Les époux et les enfants maltraités	5%
Testaments et successions	10%
Problèmes du consommateur	10%
Droit de la faillite et du crédit	5%
Droit du travail	5%
Droit du logement	10%
Petites créances	5%
Droit des affaires	5%
Autre	10%

19. ***Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).***

{Oui } Moins de 5 minutes
{ } De 5 à 10 minutes
{ } De 10 à 30 minutes
{ } Plus de 30 minutes
{ } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. ***Nombre de bandes de messages?***
Sans objet

21. ***Durée de chaque bande?***
Sans objet

22. ***Qui enregistre les bandes?***
Sans objet

23. ***Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).***
Sans objet

24. ***L'ordinateur prend-il les appels?***
Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	2

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*

Non

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Oui }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Non }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Non }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Renseignements: M. Peter Ringrose, Directeur général
Organisme: Public Legal Information Association of Newfoundland (PLIAN)
Adresse: C.P. 1064, Succ. C, St. John's
Province: Terre-Neuve
Code postal: A1C 5M5
Téléphone: (709) 722-2643

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1 *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
6 ans

2. *Qui finance votre service?*
Ministères de la Justice (niveaux fédéral et provincial)
Law Foundation of Newfoundland

3. *Votre service est-il autonome?*
Oui

4. *Votre service fait-il partie:*
{Oui } D'un organisme de VEIJ?
{ } D'une société du barreau?
{ } D'une association du barreau?
{ } D'un autre organisme?
{ } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*
Oui

7. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?*
7

8. *Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?*
   Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

9. *Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?*
   1

10. *Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?*
    2

11. *Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?*
    0

LANGUES

12. *Vos services sont-ils offerts en anglais?*
    Oui

13. *Vos services sont-ils offerts en français?*
    Non

14. *Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?*
    Non

15. *Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?*
    Sans objet

SERVICES

16. *Quel genre de services votre organisme exploite t-il?*

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. *Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?*
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. *Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.*
    Oui - Liste de sujets fournie, mais aucun pourcentage pour indiquer le nombre d'appels sur chaque sujet.

19. ***Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).***

{ }	Moins de 5 minutes
{Oui }	De 5 à 10 minutes
{ }	De 10 à 30 minutes
{ }	Plus de 30 minutes
{ }	Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. ***Nombre de bandes de messages?***
    Sans objet

21. ***Durée de chaque bande?***
    Sans objet

22. ***Qui enregistre les bandes?***
    Sans objet

23. ***Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).***
    Sans objet

24. ***L'ordinateur prend-il les appels?***
    Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. ***Qui sont les employés du service?***

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	1
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	0

26. ***Le personnel a-t-il accès à un avocat?***
    Oui

27. ***Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?***

{Non } Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non } Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non } Séances structurées de préparation
{Non } Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Non } Formation interne
{Non } Ateliers
{Non } Formation en cours d'emploi
{Non } Autre

28. ***De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?***

{Oui } Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui } Ouvrages de référence près du téléphone
{Non } Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non } Base de données informatisée
{Oui } Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui } Accès à un professionnel juridique
{Non } Autre

Renseignements: Mme Cindy Dymond, Directrice générale
Organisme: Community Legal Education Ontario
Adresse: 618-700 ouest, rue King, Toronto
Province: Ontario
Code postal: M5V 2T5
Téléphone: (416) 941-9860

La fonction principale du CLEO est de produire de l'information juridique publique à des fins d'éducation pour distribution dans tout l'ontario aux 70 cliniques d'aide juridique et à leurs clients. Nous n'offrons pas de service d'information par téléphone dans le cadre de nos fonctions, mais nous essayons d'aiguiller ceux qui appelent vers leur clinique locale ou vers les services d'avocat ou de Dial-A-Law offerts par la Société du barreau du Haut-Canada.

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. *Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?*
   15 ans

2. *Qui finance votre service?*
   Régime d'aide juridique de l'Ontario

3. *Votre service est-il autonome?*
   Oui

4. *Votre service fait-il partie:*
   { } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   {Oui } Sans objet

5. *Quel est le groupe cible de votre service?*

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{Oui }
Autre	{ }

6. *Votre service est-il anonyme?*
   Oui

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   8

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   1

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    4

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    0

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Non

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Non

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Sans objet

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Oui

DOMAINES DU DROIT

18. ***Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.***
    Non

19. ***Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).***
    {Oui } Moins de 5 minutes
    { } De 5 à 10 minutes
    { } De 10 à 30 minutes
    { } Plus de 30 minutes
    { } Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. ***Nombre de bandes de messages?***
    Sans objet

21. ***Durée de chaque bande?***
    Sans objet

22. ***Qui enregistre les bandes?***
    Sans objet

23. ***Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).***
    Sans objet

24. ***L'ordinateur prend-il les appels?***
    Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. ***Qui sont les employés du service?***

Personnel parajudiciaire	1
Bibliothécaires	0
Avocats	1
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	0
Autre	0

26. ***Le personnel a-t-il accès à un avocat?***

Oui

27. ***Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?***

{Non }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Oui }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Non }	Autre

28. ***De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?***

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Non }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Oui }	Accès à un professionnel juridique
{Non }	Autre

Renseignements:	M. Rick McCormick, Directeur général
Organisme:	Public Legal Education Assoc. of Saskatchewan
Adresse:	210-220 sud, 3e avenue, Saskatoon
Province:	Saskatchewan
Code postal:	S7K 1M1
Téléphone:	(306) 653-1868

RENSEIGNEMENTS DE BASE

1. ***Depuis combien de temps votre service fonctionne-t-il?***
   9 ans

2. ***Qui finance votre service?***
   Law Foundation of Saskatchewan

3. ***Votre service est-il autonome?***
   Oui

4. ***Votre service fait-il partie:***
   {Oui } D'un organisme de VEIJ?
   { } D'une société du barreau?
   { } D'une association du barreau?
   { } D'un autre organisme?
   { } Sans objet

5. ***Quel est le groupe cible de votre service?***

Le grand public	{Oui }
Services payants	{ }
Personnes à faible revenu	{ }
Autre	{ }

6. ***Votre service est-il anonyme?***
   Oui

7. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par jour?***
   8

8. ***Combien d'heures votre service est-il ouvert par semaine?***
   Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

9. ***Combien y a-t-il de téléphonistes par quart de travail?***
   1

10. ***Combien y a-t-il de lignes d'appels d'entrée?***
    5

11. ***Combien y a-t-il de lignes téléphoniques sans frais?***
    0

LANGUES

12. ***Vos services sont-ils offerts en anglais?***
    Oui

13. ***Vos services sont-ils offerts en français?***
    Non

14. ***Vos services sont-ils offerts en d'autres langues?***
    Non

15. ***Le cas échéant, les services en d'autres langues sont-ils offerts quotidiennement?***
    Sans objet

SERVICES

16. ***Quel genre de services votre organisme exploite t-il?***

Service interactif	{Oui }
Messages enregistrés	{ }
Service interactif et messages enregistrés	{ }
Autre	{ }

17. ***Offrez-vous le service de renvoi à un avocat?***
    Non

DOMAINES DU DROIT

18. ***Tenez-vous un registre des sujets des appels? Dans l'affirmative, veuillez en faire une liste. Dans la négative, aucun autre renseignement n'est fourni par l'enquête.***

Questions de droit de la famille	50%
Questions de droit criminel	10%
Testaments et successions	20%
Autre	20%

19. ***Durée des échanges? (Ces chiffres sont suggestifs et ont été fournis par l'organisme).***

{ }	Moins de 5 minutes
{Oui }	De 5 à 10 minutes
{ }	De 10 à 30 minutes
{ }	Plus de 30 minutes
{ }	Sans objet

MESSAGES ENREGISTRÉS

20. ***Nombre de bandes de messages?***
    Sans objet

21. ***Durée de chaque bande?***
    Sans objet

22. ***Qui enregistre les bandes?***
    Sans objet

23. ***Genre de voix sur les bandes (homme seulement, femme seulement, homme et femme).***
    Sans objet

24. ***L'ordinateur prend-il les appels?***
    Sans objet

FORMATION ET QUALIFICATIONS DU PERSONNEL

25. *Qui sont les employés du service?*

Personnel parajudiciaire	0
Bibliothécaires	0
Avocats	0
Bénévoles	0
Étudiants en droit	0
Autres professionnels	1
Autre	1

26. *Le personnel a-t-il accès à un avocat?*
Oui

27. *Quelle formation est offerte aux nouveaux employés?*

{Oui }	Apprentissage avec un autre téléphoniste
{Non }	Lecture sur le droit et la procédure judiciaire
{Non }	Séances structurées de préparation
{Non }	Formation structurée (p.ex. cours universitaires)
{Oui }	Formation interne
{Non }	Ateliers
{Oui }	Formation en cours d'emploi
{Oui }	Autre

28. *De quel genre de ressources disposez-vous pour les consultations internes?*

{Oui }	Documentation écrite pour consultation rapide
{Oui }	Ouvrages de référence près du téléphone
{Oui }	Information d'orientation par sujet, par localité ou par organisme
{Non }	Base de données informatisée
{Oui }	Accès aux ressources de la bibliothèque
{Non }	Accès à un professionnel juridique
{Oui }	Autre